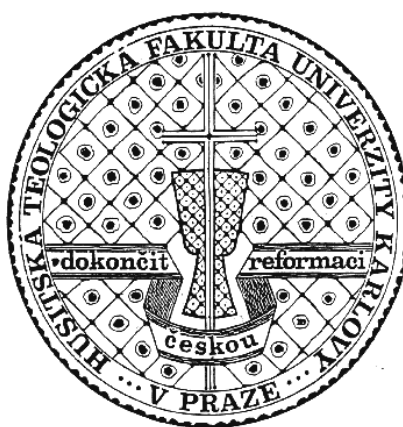


UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

DIPLOMOVÁ PRÁCE



**Anonymita jako specifikum chatové krizové intervence na Lince bezpečí**

Anonymity as a Special Issue of a Chat Crisis Intervention at Child Helpline Linka  
bezpečí

Vedoucí práce:  
Mgr. Sylvie Stretti

Autor práce:  
Bc. Zuzana Šířoká

Praha 2013

## **Poděkování**

Při této příležitosti bych chtěla poděkovat své vedoucí diplomové práce Mgr. Sylvii Stretti za podporující a podnětné vedení. Zároveň děkuji svým kolegům na Lince bezpečí, kteří se ochotně účastnili výzkumné části a svými odpověďmi mě utvrdili, že tato práce má smysl.

Velký dík patří i mé rodině, zejména mému příteli, který mi byl po dobu vypracovávání velkou oporou.

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci s názvem „Anonymita jako specifikum chatové krizové intervence na Lince bezpečí“ napsala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze dne..... podpis.....

## **Anotace**

Hlavní téma této diplomové práce je krizová intervence, která je zúžena na téma chatové krizové intervence. Jako specifikum, které je s tímto jevem spojené, je anonymita. Anonymita prolíná jak teoretickou část, tak i část praktickou. Ke zpracování je užito jak domácích zdrojů, tak i zahraničních zdrojů. Bohatým zdrojem informací jsou i studentské práce, které se tímto tématem hojně zabývají. Praktickou část tvoří kvalitativní výzkum zacílený na polostrukturovaný dotazník s pracovníky dětské linky důvěry – Linky bezpečí. Cílem této diplomové práce je zkoumat, jak anonymita ovlivňuje komunikaci s klientem z pohledu konzultantů Linky bezpečí.

## **Klíčová slova**

Krise, krizová intervence, chatová krizová intervence, komunikace on-line, kvalitativní výzkum

## **Annotation**

The main topic of this thesis is crisis intervention that is focused on the topic crisis intervention. As a specific feature that is associated with this phenomenon is anonymity. Anonymity includes both theoretical part and a practical part. For this thesis are used domestic resources and foreign resources. Rich source of information are students' thesis that frequently deal with this topic. The practical part consists of a qualitative research focused on a semi-structured questionnaire with workers on a child helpline – Linka bezpečí. The aim of this thesis is to investigate how anonymity affects the communication with the client from the perspective of consultants of Linka bezpečí.

## **Key words**

Crisis, crisis intervention, chat crisis intervention, online communication, qualitative research

# Obsah

<b>TEORETICKÁ ČÁST.....</b>	<b>9</b>
<b>ÚVOD.....</b>	<b>10</b>
<b>1 KRIZE.....</b>	<b>11</b>
1.1 Pojem krize.....	11
1.2 Jedinec v krizi .....	12
1.2.1 Ukazatele psychosociální zátěže.....	13
1.2.2 Jak vypadá jedinec ve stavu krize .....	13
1.3 Příčiny krize .....	14
1.4 Typologie krizí .....	15
1.5 Řešení krize .....	16
<b>2 KRIZOVÁ INTERVENCE.....</b>	<b>18</b>
2.1 Charakteristika pojmu .....	18
2.2 Typy krizové intervence.....	20
2.2.1 Prezenční krizová pomoc.....	20
2.2.2 Distanční forma pomoci.....	21
2.3 Anonymita v krizové intervenci.....	23
<b>3 KOMUNIKACE ON-LINE .....</b>	<b>26</b>
3.1 Komunikace .....	26
3.1.1 Komunikační modely (DeVito, 1999) .....	27
3.1.2 Nonverbální komunikace .....	28
3.2 Prostředí internetu .....	29
3.2.1 Počátky internetu .....	30
3.2.2 Specifika internetového prostředí .....	30
3.2.3 Internet v pomáhajících profesích.....	34
3.3 Specifika komunikace on-line.....	38
<b>4 SDRUŽENÍ LINKA BEZPEČÍ .....</b>	<b>41</b>
4.1 Linka bezpečí .....	41

4.2	Linka bezpečí ve vaší třídě.....	42
4.3	Rodičovská linka.....	42
4.4	Služba vzkaz domů .....	43
4.5	E-mailová poradna LB .....	43
4.6	Chat LB .....	43
4.6.1	Specifika chatové komunikace na LB .....	44
4.6.2	Klienti v chatové krizové intervenci na LB (Čechová, 2008) .....	45
4.6.3	Anonymita na chatu LB .....	46
<b>PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>		<b>48</b>
<b>5</b>	<b>CÍL VÝZKUMU .....</b>	<b>49</b>
<b>6</b>	<b>HLAVNÍ A DÍLČÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY.....</b>	<b>50</b>
<b>7</b>	<b>KVALITATIVNÍ VÝZKUM.....</b>	<b>51</b>
<b>8</b>	<b>VÝZKUMNÝ PROJEKT.....</b>	<b>53</b>
8.1	Předvýzkum.....	53
8.2	Volba výzkumného vzorku .....	53
8.3	Metoda získávání kvalitativních dat.....	54
8.3.1	Průběh rozhovoru.....	55
8.4	Metoda zpracování a analýzy dat.....	55
8.5	Omezení kvality výzkumu .....	56
<b>9</b>	<b>INTERPRETACE DAT .....</b>	<b>58</b>
9.1	Individuální interpretace pojmu anonymita .....	58
9.2	Klienti a anonymita na chatu LB .....	60
9.2.1	Výhody vyplývající pro klienta .....	61
9.2.2	Nevýhody vyplývající pro klienta.....	62
9.2.3	Pochybnosti o anonymitě na LB.....	64
9.3	Anonymita konzultanta .....	65
9.3.1	Výhody konzultantské anonymity .....	65
9.4	Komunikace s klientem na chatu LB .....	66
9.4.1	Výhody a nevýhody komunikace mezi konzultantem a klientem .....	67

<b>10</b>	<b>ZÁVĚR VÝZKUMNÉ ČÁSTI .....</b>	<b>72</b>
10.1	Reflexe vlastní pozice .....	73
10.2	Etická stránka výzkumu .....	74
<b>ZÁVĚR .....</b>		<b>75</b>
<b>SEZNAM LITERATURY.....</b>		<b>76</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>		<b>82</b>

## **Seznam zkratek**

CAN – Child Abused and Neglect (týrané, zneužívané a zanedbávané dítě)

ČSÚ – Český statistický úřad

ČAPLD – Česká asociace pracovníků linek důvěry

CHKI – chatová krizová intervence

KI – krizová intervence

TKI – telefonická krizová intervence

PČR – Policie České republiky

RZS – rychlá záchranná služby

OSPOD – orgán sociálně-právní ochrany dětí

LB – Linka bezpečí

SLB – Sdružení Linka bezpečí

LD – linka důvěry

ČVUT – České vysoké učení technické



## **TEORETICKÁ ČÁST**

## ÚVOD

*„Člověk má v průběhu života sklony žít a prožít život bez potíží, neboli bezkonfliktně ... žít bez střetů s jinými lidskými zájmy a motivy chování, bez velkých problémů a „starostí“ ... obvykle si přejeme větší míru klidu a pohody – jakoby starost nebyla integrální součástí lidského života. Přitom starost prostupuje každou životní etapu člověka, je neoddělitelnou součástí života. Je přinášena člověku životním děním, událostmi od jeho zrození až do jeho lidského konce“ (Eis, 1995, s. 12).*

Pravděpodobně každého jedince postihne během jeho života nějaká starost, krize, obtížné období, a každý má právo na to si říct o pomoc. To, že toto právo bývá potlačováno nejvíce samotným jedincem, tím, co by si o něm asi tak řekli ostatní, je poněkud smutné.

Připadá mi fér umožnit co největšímu množství jedinců přístup k pomoci. A to s ohledem právě na ty, kteří otálejí si o pomoc říci. Vhodný způsob mi připadá zavedení krizové pomoci za použití moderních technologií, a to především internetu. Vycházím-li ze statistických dat, je zřejmé, že před několika lety bylo jen málo domácností, které oplývaly připojením k internetu. Dnes se téměř každá domácnost s dítětem neobejde bez počítače a připojení k internetu.

Právě anonymita, o kterou v této diplomové práci jde především, je mnohdy iniciátorem toho, že se jedinec na pomoc obrátí. Málokdo má totiž odvalu zavolat nebo dokonce si zajít do nějakého zařízení. Internet tedy chápu převážně jako spojení pro ty méně odvážné, kteří by za jiných okolností pomoc nevyhledali.

Tuto diplomovou práci hodlám zacílit na představení krize - co vlastně daný pojem znamená, co může být příčinou krize, jak vypadá jedinec v krizi, jaké typy krize známe a jak se dá taková krize případně řešit. Dále se zaměřím na krizovou intervenci, její druhy, s cílem zaměřit se na distanční formy. Představím pojem internetu jako takový, specifika, které s sebou internetová komunikace nese a zaměřím se i na specifika chatu Linky bezpečí. Praktická část pak pojedná o kvalitativním výzkumu, který bude proveden právě s konzultanty chatu Linky bezpečí pomocí polostrukturovaného rozhovoru.

# 1 KRIZE

## 1.1 Pojem krize

*„Životní událost – kladná i záporná – se nás může zmocnit, držet nás v područí právě tak jako nás povzbudit k novým aktivitám“ (Eis, 1994, s. 15).*

Cílem této kapitoly je představit pojem krize. Je krize moment v životě člověka, který je nám nepříjemný, nebo může představovat i nějaký světlý bod?

Kastová (2000) definuje **crisis** jako rozdělení, svár, rozhodování, rozsudek. Označuje tak také nejvyšší bod, vrchol, bod obratu, zvrát v dění. V řečtině pojem **krisis** označuje soudní proces, v němž vrcholí spor a dochází k rozhodnutí, rozsudku (Lucká in Matoušek, 2008).

Celkové pojetí krize vystihuje Hartl (2004) jako extrémní psychickou zátěž, nebezpečný stav schopný vyvolat selhání dosavadních regulativních mechanismů, také jako nefunkčnost v oblasti biologické, psychické nebo sociální. Zmiňuje tento pojem jako rozhodující životní událost, obrat v léčbě, jako období přechodu mezi vývojovými stádii.

Pojem krize byl donedávna používán především **v medicíně**, a to pro období, které předchází výrazné **změně** ve zdravotním stavu pacienta. Ať už ve smyslu uzdravení, či úmrtí. V posledních desetiletích se krize čím dál více používá v oblasti psychologické, sociální či ekologické. V této rovině lze krizi chápat jako důsledek střetu s překážkou, kterou nejsme s to vlastními vyrovnávacími strategiemi, event. za pomoci blízkých lidí zvládnout (Vymětal, 1995).

Dle Thoma (in Matoušek, 2008) lze krizi pojmenovat jako **subjektivně ohrožující situaci s velkým dynamickým nábojem**, bez níž by nebylo možné dosáhnout životního posunu. Eis (1994) toto pojetí doplňuje o dva základní znaky, a to: nefunkčnost a bezperspektivnost. Kastová (2000) zdůrazňuje nerovnováhu mezi subjektivním významem problému a možnostmi zvládnutí. Pro jedince je náročný fakt, že nemůže utvářet svůj vlastní život, na což reaguje **úzkostí**<sup>1</sup>. Díky ní a marnosti našeho snažení opouštíme zaběhnuté způsoby řešení a vztahujeme se k jiné strategii, spočívající především v objevení nového nápadu, idey.

Eis (1993) klade důraz na různou míru ovlivnění jedince krizí. Dotkne se každého, ale každého jinak a v jiné míře. Krize jsou dle Eise „*přirozeným a neoddělitelným regulativem*

---

<sup>1</sup> *strach bez předmětu; nepříjemný emoční stav provázený psychickými i tělesnými znaky odpovídajícími strachu, ovšem, aniž je známá příčina* (Hartl, 2004, s. 287)

*lidské existence*“ (s. 27). Krizi navíc přeznačkovává na **katarzi, očistu**. „*Každá krize... nás očišťuje, převádí přes ... utrpení na jednoznačně vyšší stupeň mravní, sebeorientační, sebevýchovný, na vyšší stupeň ve vztazích k tomu, co nazýváme naše okolí, k lidem, i k nejvyšším horizontům*“ (s. 26). Chápe krizi jako **příležitost**, jako něco ozdravujícího, což ostatně lidstvo vědělo dobře už ve starověku a středověku, jen moderní doba, která přehlíží prožitek bolesti, to pomíjí. Dále Eis (1994) vysvětluje, že moderní člověk chce žít jen **dobře, šťastně a úspěšně**, a díky tomu se nemůže vyhnout úzkostným stavům a bázni.

Ve stejném duchu pojem krize uchopuje i Kastová (2000), cituji: „*Kladné vyznění krize závisí především na tom, jsme-li schopni vidět krizi jako životní situaci, v níž se odehrává něco, co je pro náš život existenciálně významné... Podstatné je vědět, že každá krize v sobě obsahuje možnost zásadní proměny*“ (s. 13).

Krize tedy člověku přináší jak krušné, tak i dobré momenty. Záleží tedy hodně na jedinci, jak krizi pojme – zda se v ní utopí nebo pro něj bude odrazovým můstkem pro další fungování.

### 1.1.1 Jedinec v krizi

Krizový stav je vyvrcholením běžné psychické nestability a doprovází každého člověka - zdravého či nemocného, v průběhu celého života. Rozdíl je v tom, jak na takové **životní události**<sup>2</sup> reagujeme – pro někoho znamenají běžnou každodennost, či banalitu, někoho vyvádějí z míry (Eis, 1994).

Otázky, které nás běžně napadají v obtížné situaci, jsou: „*Co je vlastně obvyklé a normální? Jsem vůbec normální?*“ (Eis, 1994, s. 27). V psychické rovině jsou tyto otázky obtížně uchopitelné, jelikož v duševní oblasti je jen „*málo exaktně vyčíslitelného a zjistitelného*“ (Eis, 1994, s. 27). Už jen kladení těchto otázek může být pro nás vodítkem, že v takové situaci pravděpodobně jsme.

---

<sup>2</sup> „*skutečnost, která se může vyskytnout v životě člověka nezávisle na jeho vůli a výrazně a dlouhodobě ovlivnit jeho navykklé činnosti či celý styl života*“ (Hartl, 2004, s. 309)

### 1.1.2 Ukazatele psychosociální zátěže

*„Rabín se loučí s nejstarším žákem, který opouští ješivu.*

*A přeju ti, abys měl v životě hodně starostí!*

*Jak mi, rabi, můžete něco takového přát? – diví se student.*

*Tím ti přeju, abys byl zdravý.*

*Jak tomu mám rozumět?*

*Jednoduše. Každý zdravý člověk má obvykle spoustu starostí, kdežto nemocný má jen jednu: aby byl zase zdravý“ (Vodáčková, 2002, s. 42).*

Ztráta psychické rovnováhy se zpravidla odráží krom psychického stavu i na našem **těle**. O oblasti psychosomatické<sup>3</sup> se pouze zmíním, zasloužila by zajisté více prostoru. Danzer (2010) uvádí, že jakékoliv onemocnění není prosté psychických vlivů. V souvislosti s krizí považuji za důležité uvést nespecifické somatické obtíže, které krizi provázejí. Řeč je o únavě, bolestech hlavy, nespavosti, nechutenství, přejídání, pocitu vyčerpání, ztrátě energie, podrážděnosti apod. (Eis, 1994).

Eis (1994) předkládá několik **ukazatelů**, dle kterých je možné stanovit počínající potíže:

- ✓ pocit změněné celistvosti a ztráta pocitu dobrého zdraví
- ✓ ztráta psychické rovnováhy – zvýrazňují se pocity nejistoty, které sílí
- ✓ narušení emoční rovnováhy, které doprovází pocit ohrožení zevnitř či zvenku; z toho může vyplývat životní bilancování, které vrcholí v úvahách o vlastní nedostačivosti
- ✓ pocity nedostačivosti v sociálních rolích či úkolech

### 1.1.3 Jak vypadá jedinec ve stavu krize

**Pláč** je neodmyslitelný jev, který je spjat s krizí. Pláč mívá osvobodivé účinky; se slzami odchází tlak, vnitřní napětí. Opakem je **útok, agresivita** – jedinec útočí za cenu výtek, výčitek, hledání viníka, nadávek, bouchání dveřmi, rozbíjení předmětů apod. Agresivita může probíhat i bez vnějších projevů, ve fantazii. Jedinec, který se staví ke krizi netečně, nevšímavě, může být považován za **mrtvého brouka**. Takový člověk ovšem svým způsobem také trpí, dává však svému okolí jasně najevo, že nestojí o pomoc či soucit. Chápe bolest jako

---

<sup>3</sup> „...termín označující působení psychiky na fyziologický proces nebo jev a následně i na vznik a průběh orgánového onemocnění; nahrazen termínem jako: somatomorfni poruchy, poruchy příjmu jídla, sexuální dysfunkce“ (Hartl, 2004, s. 217)

něco, čím si musí sám projít. **Bezradnost** může být dalším vodítkem. Jedinec zůstal bez-rady, neví kudy kam a očekává radu, která ho spasí (Eis, 1994).

Všestranný popis krizového chování není možný, jelikož: „...odlišnosti v lidském chování jsou nesčetné. Mají mnoho variant a proměňují se s možnostmi každé lidské individuality“ (Eis, 1994, s. 68). Nicméně mezi opakující se modely chování patří **infantilní chování**. Při něm jedinec dává jasně najevo: „Jsem ještě dítě, chci, aby o mne bylo pečováno jako o dítě...“ (Eis, 1994, s. 68). Při **obranném chování** jedinec svým chováním vyjadřuje jedno velké NE, při **rodičovském**: Všude jsem byl, všechno znám<sup>4</sup>. Takoví jedinci málokdy zapochybují o svých pravdách a z toho vyplývá i malá oblíbenost ve svém okolí.

Jako **regresivní chování** pojmenovává Eis (1994), že pokud jedince potká krizový stav, klesá o jeden vývojový stupeň. Na takový stupeň, ve kterém má vyzkoušeno, že se z krize dostal. Autor čerpá z mnohaleté praxe, ze které pochopil, že nejčastější formou regrese býval útek do nemoci. Oproti tomu stojí **útočné chování**, kdy jedinec sám útočí, než aby se stal předmětem útoku. Za tímto způsobem reakce stojí většinou strach nebo obavy z následků možných útoků.

## 1.2 Příčiny krize

V odborných publikacích je v souvislosti s příčinami krize zmíněn **princip dvojí kvantifikace**, kdy pro to, aby mohla vzniknout určitá reakce organismu, je třeba propojit **vyladěnost organismu s vnějším spouštěčem** (Vymětal in Vodáčková, 2002).

V otázce **vnějších spouštěčů** označuje Thom (Lucká in Matoušek, 2002) tři situační konstelace:

- ✓ *ztráta* objektu (úmrtí blízké osoby, rozchod, odcizení, ztráta čehokoli, k čemu jsme vázáni, zklamání, zrada, stud, zranění apod.)
- ✓ *volba* (mezi stejnými kvalitami či mezi dvěma negativními možnostmi)
- ✓ *změna* (jak pozitivní – výhra velké sumy peněz, svatba, těhotenství, tak i negativní – zdravotní stav, pracovní změna apod.)

---

<sup>4</sup> Americký psychiatr E. Berne tento typ chování popsal vzorcem: Já jsem rodič a ostatní jsou děti, které mne musí poslouchat. (Eis, 1994)

Jako **vnitřní spouštěče** označuje autor:

- ✓ nutnost adaptace na svůj *vlastní vývoj* – pokud jedinec nedokáže reagovat na požadavky vývoje aj.
- ✓ tzv. *hybris* (pýcha) – chápeme ho jako kroky, strategie, které problém neřeší, ale umožní překlenutí situace

Tzv. **tabulka životních událostí** dle Holmese a Rahea (Honzák in Vodáčková, 2002) může sloužit k odhadu míry zátěže a ohrožení jedince v určitém časovém období. Mezi největší zátěže patří úmrtí partnera/partnerky, rozvod, rozvrat manželství, uvěznění atd. V popředí stojí ale i pozitivní změny, jako například sňatek, těhotenství. Jako neméně závažná událost je chápána změna zaměstnání, splatnost půjčky, mimořádný osobní čin/výkon, vstup do školy nebo její ukončení, Vánoce apod. (viz Příloha č.5).

### 1.3 Typologie krizí

Publikace zabývající se krizí uvádí mnohé dělení. Dovolím si uvést členění dle Lucké (in Matoušek, 2008), jelikož se mi zdá nejpřehlednější.

Podle **způsobu manifestace** rozlišujeme:

- ✓ *krize zjevné* – jedinec si je uvědomuje, většinou ho nutí k hledání řešení nebo pomoci
- ✓ *krize latentní* – ty si člověk neuvědomuje, nechce nebo nemůže připustit; většinou pak dochází k nevědomým a často nevýhodným způsobům adaptace (únik do nemoci, abúzus návykových látek apod.)

Podle **průběhu** krize dělíme na:

- ✓ *krize akutní* – mají jasný začátek a někdy i konec; většinou jsou to reakce na traumatickou životní událost a jedinec často využívá odbornou pomoc
- ✓ *krize chronická* – počátek bývá nenápadný, typické je dlouhé trvání – měsíce i roky; nejčastěji vzniká z latentní krize nebo krize akutní, která byla řešena jen povrchně; mívá tendenci přerůstat do krize akutní, k čemuž stačí i nepatrný podnět

Podle **závažnosti** je dělení následující:

- ✓ *situační krize* – nastupuje s nepředvídatelnou událostí, stresem
- ✓ *tranzitorní krize* – tzv. krize z očekávaných změn; vychází z přirozených změn, se kterými se jedinec nebo celý systém musí během života utkat; teoretický podklad

vychází z E. H. Eriksona, který čerpal z psychoanalytické teorie ovlivněné kulturní antropologií

- ✓ *krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresu* - je uvedena neočekávatelnými mocnými stresory, nad kterými nemá jedinec téměř žádnou kontrolu
- ✓ *krize zrání (vývojová)* – nastane v případě, že jedinec selže v úkolu, který vyplývá z kontextu mezilidských vztahů, což souvisí s nedořešeným tématem jeho předchozího vývoje (týká se např. bezpečí, intimity, úzkosti, moci, bezmoci, identity apod.)
- ✓ *krize pramenící z psychické poruchy* – má podklad v nedořešeném nebo provizorně řešeném vývojovém úkolu; většinou sahá do ranějších vývojových stádií
- ✓ *psychiatrické neodkladnosti* – vyznačují se velkým stupněm naléhavosti; zařazujeme sem akutní stavy související s psychickým onemocněním, ale i s intoxikací

Kastová (2000) rozlišuje krize dle stimulace na **nadměrnou**, kdy jedinec je ve vleku svých emocí (hněv, úzkost, láska, strach) a jeho vědomí už není s to emoce obsáhnout. Taková krize se vyznačuje svou hlasitostí a k vyřešení této krize je třeba najít své obranné mechanismy, „*aniž by se přitom potlačilo to nové*“ (s. 35). Opakem jsou tzv. tiché krize (pramenící z **nedostatečné** stimulace), kdy jedinec jakoby odštěpí emoce od vědomí. Navenek tak má vše pod kontrolou, ovšem jeho život se stává stále prázdnějším.

## 1.4 Řešení krize

Většinu krizí překonáváme sami, bez pomoci profesionála. Podle Caplana (in Vodáčková, 2002) je **svépomoc** jedna ze stěžejních strategií, kdy se snažíme přeorientovávat ohroženou osobu. To nejčastěji ve formě zaměření se na náhradní aktivitu (u mužů nacházíme typickou nadměrnou orientaci na výkon v zaměstnání, oproti tomu u žen neúměrné uklízení nebo nakupování), v tendenci něco změnit (partnera, zaměstnání, přestěhování se), v abúzu alkoholu, psychofarmak; v tendenci vyhledávat magické praktiky (lnutí k církvím a náboženským společnostem je v krizi vyšší), ve sklonu k potlačení vzpomínek. Někdy pro pomoc vyhledáme v okruhu našich blízkých či známých. **Vzájemná pomoc** má nezastupitelnou roli především díky prostředí, ve kterém je poskytována. Je protknuta akceptací, pochopením, empatií (Lucká in Matoušek, 2008).

Vodáčková (2002) vyjmenovává **vrozené vyrovnávací strategie**, které jsou přirozené a mají za cíl zajistit přežití. Je to reakce typu útok a útěk. Mezi **přirozené mechanismy**



chránící před fyzickou a psychickou bolestí řadí regresi<sup>5</sup>, disociaci, při níž dochází k „rozpojování sdružených představ působením nových vjemů (Hartl, 2004, s. 49) a skotomizaci, kdy „jedinec nebere na vědomí nebo popírá skutečnosti, třeba konflikty, vyvolávající úzkost nebo záporné emoce“ (Hartl, 2004, s. 245).

---

<sup>5</sup> viz kapitola 1.1.3

## 2 KRIZOVÁ INTERVENCE

*„Každá krizová intervence má nakonec přispět k tomu, aby si člověk dokázal pomoci sám“  
(Kastová, 2000, s. 20).*

Co vůbec krizová intervence je? Jaký je význam a původ tohoto pojmu? Jak krizová intervence vypadá v praxi? Jaké druhy existují? A jakou roli hraje anonymita v krizové intervenci? To vše je obsahem následující kapitoly.

### 2.1 Charakteristika pojmu

Při vymezování pojmu krizové intervence<sup>6</sup> čerpám z komplexní odborné publikace KI D. Vodáčkové (2002), která vystihuje daný pojem jako **odbornou metodu práce s klientem**, který svou situaci prožívá jako nepříznivou, ohrožující. *„Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování“* (Vodáčková, 2002, s. 60). Krizový pracovník se snaží **zapojit klienta** do řešení tak, aby aktivně a konstruktivně dokázal zapojit vlastní síly a přirozené vztahy.

Jak píše Kastová (2000), KI se snaží především umožnit **kontakt s krizí**, navázat s ní vztah. Intervence má nechat seznámit se jedince v krizi se všemi rozmanitými emocemi, které krizi provázejí, a opět získat přehled. Jako podstatné autorka uvádí **vytvoření odstupu mezi krizí a klientem**, *„aby byl schopen zaujmout ke krizi vědomý vztah“* (s. 19). Tohoto odstupu dosáhneme tím, že odstraníme úzkost, která způsobuje zúžení, omezení, v němž se klient nachází. Teprve poté může nastat vlastní krizová intervence. Autorka přirovnává jedince v krizi k malému dítěti, který se spoléhá na pomáhajícího. V této chvíli zakoušíme zásadní problém, který spočívá v **nakažlivosti paniky**, kterou zažívá klient. V případě, že se jí nechá pomáhající ovládnout, objeví se u něj pocit, *„že vše musí probíhat velmi rychle, že se vše musí odehrát okamžitě, že je vlastně třeba hned všemu rozumět a také hned vyřešit...Terapeut pocítí velký strach a bezmocnost, která bývá kompenzována snahou nalézt velkolepé řešení“* (s. 20). To vyústí v reakci, že pomáhající začne dávat velmi rychlé návrhy řešení. Cílem KI je poskytnout klientovi **probuzení schopnosti si pomoci sám**.

---

<sup>6</sup> dle Hartlova slovníku pojem intervence znamená: *„zárok; cílený, promyšlený zásah, zpravidla zaměřený zmírnění tíživé osobní situace“* (s. 99)

Lucká (in Matoušek, 2008) definuje propíraný termín jako „*zásah v době krize, který se snaží minimalizovat ohrožení klienta, objevit a posílit jeho schopnost vyrovnat se se zátěží tak, aby jeho adaptace posílila jeho růst a integritu a aby se pokud možno předešlo negativním, destruktivním způsobům řešení situace*“ (s. 130). KI nabízí pomoc s cílem usnadnit komunikaci, vyjádřit emoce, vrátit sebedůvěru, mobilizovat podporu a odhadnout jádro problému.

Baštecká (2005) chápe KI jako soubor technik a strategií, které vedou k pomoci klientovi **zvládnout sám sebe**. Cílem je pomoci klientovi vrátit se na předkrizovou úroveň přizpůsobení a žití.

Prolnutím několika publikací<sup>7</sup> jsem se pokusila vystihnout **specifické znaky KI**:

- ✓ pomoc by měla být okamžitá (odložení kontaktu může prohloubit bezmoc a zvýšit pravděpodobnost autoagresivního chování<sup>8</sup>) a snadno *dostupná* (krizová centra, linky důvěry) v co nejméně omezujícím prostředí
- ✓ pomoc se má zaměřit na redukci ohrožení - zajištění emocionální podpory, pocitu bezpečí, materiální pomoci
- ✓ zaměření na problém tady a teď - KI nevyřeší všechny klientovy problémy, „*je zacílená na některé aktuální problémy, které často souvisejí s potřebou bezpečí*“ (Lucká in Matoušek, 2002, s. 131)
- ✓ pomoc by měla být aktivní, a pokud je to nutné i direktivní - to zejména tam, kde klient nedokáže jasně rozpoznat ohrožení; intervenující by měl aktivně podporovat klientovu energii – k tomu Lucká (in Matoušek, 2008) dodává: „*Udržet svou úroveň aktivity a energie, nenechat se klientovou situací stáhnout do roviny bezmoci a bezradnosti a zároveň klientem nemanipulovat je prubířským kamenem kompetence v tomto oboru*“ (s. 131)
- ✓ intervent by měl počítat s kontextem klientových vztahů – partnerských, rodinných, pracovních, apod. a v rámci krize se zaměřit na celý systém
- ✓ péče by měla být kontinuální, tzn. jak předávání informací o klientovi mezi kolegy, tak i vyhledávání adekvátních následných služeb
- ✓ klient zasluhuje individuální přístup šitý na míru právě jemu a jeho situaci

---

<sup>7</sup> Vodáčková (2002), Matoušek (2008), Špatenková (2011)

<sup>8</sup> „*jednání, jímž jedinec poškozuje sám sebe; horní hranicí je sebevražda*“ (Hartl, 2004, s. 27)

Za zmínku stojí porovnání KI **oproti psychoterapii**, která se zdá být podobná. Ovšem není tomu tak. „*Krizová intervence si klade jiné cíle, má odlišný časový rámeček, má jiný záběr z hlediska hloubky pohledu na problém, i klientela je do jisté míry odlišná od klientely navštěvující psychoterapii*“ (Vodáčková, 2002, s. 62). KI bývá kratší, většinou nepřesáhne šest setkání. Zaměřuje se na akutní problém, často se na řešení podílí více odborníků - psychologové, psychiatři, sociální pracovníci, lékaři, pedagogové, právníci i rodinní příslušníci (Lucká in Matoušek, 2008).

## 2.2 Typy krizové intervence

Špatenková (2011) hovoří o typu kontaktu krizového intervenanta s klientem v prezenční a distanční formě pomoci.

### 2.2.1 Prezenční krizová pomoc

Jako **prezenční formu** pomoci tatáž autorka uvádí:

- ✓ *terénní služby*, jejichž cílem je přenesení místa působení krizové intervence do prostoru, kde se nachází sám klient
- ✓ *ambulantní pomoc*, která se dostává klientům, kteří se sami dostaví do zařízení určeného pro KI, případně do zařízení, které má ve své kompetenci KI poskytovat
- ✓ *pobytové služby*, pod nimiž si můžeme představit ubytování jedince na tzv. krizovém lůžku<sup>9</sup>, které se užívá v případě, že „*klientův stav je takový, že neumožňuje setrvání v domácím prostředí a poskytování jiných forem pomoci... (pobyt) eliminuje rizikové faktory, ...umožňuje intenzivní koncentraci na řešení krize*“ (Špatenková, 2011, s. 21).

Typická je osobní přítomnost obou aktérů KI (klient a intervenant). Jako hlavní představitel zařízení prezenční KI je uváděno **krizové centrum**, které většinou disponuje krizovými lůžky, ambulantní formou pomoci a někdy je přičleněna i linka důvěry. Typické pro tuto instituci je působení interdisciplinárního týmu, který tvoří psychologové, sociální pracovníci, lékaři, zdravotníci, duchovní i právníci. V rámci hlavního města Prahy uvádím ku příkladu

---

<sup>9</sup> Vodáčková (2002) poznamenává, že za dostatečnou dobu pobytu je považováno 5 dnů. Hospitalizace se nabízí hlavně klientům, kteří čelí nadlimitní zátěži; těm, kteří mají sebevražedné úvahy a tendence; duševně nemocným, kteří čelí dekompenzací (Hartl /2004/ dekompenzací vysvětluje jako „*znovuobjevení se příznaků nebo projevů již léčené choroby*“ /s. 44/) a těm, kteří z vážných důvodů nemůžou zůstat doma (např. násilí v rodině).

Krizové centrum Riaps se sídlem v Praze 3 a Centrum krizové intervence se sídlem v areálu Psychiatrické léčebny Bohnice.

## 2.2.2 Distanční forma pomoci

*„Do rodinné poradny, kde jsem před lety pracovala, opakovaně telefonoval mladý muž, který chtěl konzultovat své vážné osobní a rodinné problémy po telefonu. Když jsem mu nabídla možnost osobní návštěvy poradny, posmutněl a řekl: 'Chtěl jsem.. Vlastně jsem tam už byl, ale zjistil jsem, že poradna je ve druhém patře bez výtahu a já mám elektrický invalidní vozík...'“ (Špatenková, 2011, s. 23)*

V této kapitole je mým cílem seznámit čtenáře s formami KI, kdy nedochází k osobnímu setkání s klientem. Zmíním telefonickou KI a internetové KI se budu věnovat podrobněji průběžně v následujících kapitolách.

Jak uvádí Špatenková (2011), většina pracovníků v pomáhajících profesích má za to, že pro účinnou pomoc klientovi, je třeba osobní setkání. Devaluje tak distanční formy KI (telefon, internet), ačkoliv mohou být *„užitečnou příležitostí k poskytnutí pomoci, s to stejně efektivní (ne-li v některých případech dokonce i efektivnější)“* (s. 23).

Někdy tradiční model pomoci klientům nevyhovuje. Někteří tedy raději sáhnou po distanční formě, která je pro ně přínosnější. Můžeme říct, že především pro ty, *„kteří nejsou schopni si o ni říct jiným způsobem nebo ji jiným způsobem obdržet“* (Špatenková, 2011, s.23), např. klienti v ebrietě<sup>10</sup>, panice, při započatém sebevražedném pokusu, devianti, nemocní lidé apod.

## Telefonická krizová intervence

*... nejrychlejší pomoc je telefonická...<sup>11</sup>*

Tato kapitola by zasloužila být mnohem obsáhlejší, ovšem vzhledem k zaměření této diplomové práce, zmíním teoretické poznatky pouze okrajově.

Jak už sám název napovídá, TKI se zaměřuje na řešení krizových situací za pomoci telefonu. Vodáčková (2002) vztah klienta a interventa po telefonu vystihuje jako křehký, jelikož kromě lidského faktoru hraje velkou roli technika (šumy, přerušení tel. kontaktu<sup>12</sup>) Potýká se tak s řadou výhod i nevýhod.

<sup>10</sup> Hartl (2004) ebrietu definuje jako *„opilost, opojení“* (s. 56)

<sup>11</sup> zdroj: [www.linka-duvery.cz](http://www.linka-duvery.cz)

<sup>12</sup> hovor takzvaně „vypadne“

Telefon přináší dle Špaténkové (2011) **výhodu** hlavně v tom, že pomoc může nastat okamžitě (mnohé linky důvěry fungují nonstop), nedochází tak k prodlení, které klienta může ve vyhledání pomoc odradit nebo fixovat obranné mechanismy (únik do alkoholu apod.) Telefonické spojení umožňuje překonat interpersonální a geografické bariéry, klient tak může zůstat v prostředí, „*kde se cítí dobře a bezpečně. Je to on, kdo má nad situací kontrolu a určitou moc, nikoliv krizový intervenent*“ (Špaténková, 2011, s. 26). Pocit svobody a kontroly může také získat díky vědomí, že může kdykoliv zavěsit nebo telefonovat znovu. Zpoplatněna je služba pouze za volání dle operátora, dokonce některé linky důvěry poskytují bezplatné volání (Linka seniorů, Linka bezpečí). Autorka vyzdvihuje anonymitu jako velkou výhodu pomoci a „*je jedním z důvodů, proč klienti tento typ služby vyhledávají*“ (Špaténková, 2011, s. 26).

**Nevýhodou** je, že nevidíme druhého člověka, což se v krizové intervenci odráží v absenci nonverbálních charakteristik (gesta, oční kontakt apod.). Pomáhající má tak mnohem méně informací o volajícím a musí se doptávat na informace, které jsou v komunikaci tváří v tvář (face-to-face) zřejmé. Mnohá omezení vyplývají z časového stresu, který nutí pomáhajícího k rychlému navázání bezpečného kontaktu s volajícím. Autorka se k problematice vyjadřuje: „*...pokud se nepodaří rychlé navázání kontaktu a brzké vybudování určitého stupně důvěry, volající s velkou pravděpodobností zavěsí. První 1-2 minuty bývají obvykle kritické*“ (Špaténková, 2011, s. 27). Stejně tak může dojít k náhlému přerušení kontaktu, což může v interventovi vyvolávat pocity nedokončené práce a může si za přerušením vytvářet různé fantazie (což může být velký zdroj stresu). Další otazníky se objevují při nedostatečné zpětné vazbě<sup>13</sup>, která v jedinci může vybudovat pocity omnipotence a mesiášství<sup>14</sup> nebo frustraci<sup>15</sup>. Autorka shrnuje TKI jako v mnoha směrech náročnější než jiné formy pomoci.

---

<sup>13</sup> „*Jakákoliv informace o správnosti či vhodnosti reakce; jakákoliv reakce ze sociálního okolí, jež slouží jako základ budoucího rozhodování a jednání*“ (Hartl, 2004, s. 306)

<sup>14</sup> Danou problematikou se zabývá kupříkladu Schmidbauer (2000), který hovoří o volbě pomáhající profese jedince, který (většinou nevědomě) řeší své trauma odmítnutého dítěte. Autor vysvětluje, že „*postižený váže regulaci svého sebecitu spíše než na vzájemné vztahy ke druhým lidem na vztahy jednostranné.*“ (s. 42) Díky jeho zkušenostem z raného dětství, kdy byl milován kvůli jeho chování, nikoliv kvůli tomu jaký je, věří, že to tímto způsobem funguje i v jiných vztazích. Schmidbauer mluví o tzv. „narcistickém poranění“ z něhož vyplývá velká „narcistická potřeba“ pomáhat ostatním a zasunutí vlastních potřeb do pozadí.

<sup>15</sup> „*stav zklamání, zmarnění; vzniká, je-li jedinci zabráněno dosáhnout cíle snažení*“ (Hartl, 2004, s. 71)

Dle Vodáčkové (2002) první linka důvěry vznikla v roce 1964 na Psychiatrické klinice Ke Karlovu s cílem zajistit prevenci sebevražd, depresivních stavů, psychických poruch, ale i dalších problémů, se kterými se těžce vycházelo z anonymity. Postupně se rozvíjela síť linek důvěry (brněnská Linka naděje, olomoucká Linka důvěry, Linka důvěry Středočeského kraje apod.) a občanské sdružení ČAPLD<sup>16</sup> uvádí, že v současné době je v České republice kolem 35 linek důvěry. ČAPLD vznikl v roce 1995 a je centrem informací o linkách důvěry v České republice. Mimoto si klade za cíl „*sdužovat linky důvěry, podporovat je v jejich odborném rozvoji, svoji metodickou činností chránit profesionalitu a dobré jméno těchto zařízení, chránit pracovníky i klienty*“.<sup>17</sup>

### 2.3 Anonymita v krizové intervenci

Vzhledem k tomu, že anonymita je pro tuto práci významným pojmem, vyčlenila jsem pro ni speciální kapitolu. Stejně tak budu tento pojem vyzdvihovat také v dalších kapitolách, a to zejména v těch oblastech, ve kterých mi připadá podstatné s ním čtenáře seznámit.

Význam slova anonymní je „*nejmenovaný, nepodepsaný, neznámý původce nebo tvůrce*“ (Klimeš, 1981, s. 24). Nový akademický slovník cizích slov (2005) se k anonymitě vyjadřuje jako ke stavu anonymnosti, což znamená „*neuvedený, neoznačený jménem, nepodepsaný*“ (s. 57).

Anonymita v KI představuje balíček, který skýtá řadu otázek. Podívejme se nejprve na intervenci tváří v tvář. Vodáčková (2002) k této problematice uvádí, že anonymita odpadá ve zdravotnických zařízeních, kde pro to, aby mohly být proplaceny zdravotnické úkony, musí klient o sobě nahlásit jméno, adresu, telefon, rodné číslo apod. V krizových centrech je běžné klientovi nabídnout, aby o sobě žádné osobní informace neříkal a vystupoval anonymně. Zádrhel ovšem nastává při střetu se zákonem, který nás za jistých okolností vede k oznámení trestného činu. Objevují se otázky, které jsou opakovaně řešeny na seminářích o krizové pomoci a prozatím nevedou k jednoznačnému postupu v těchto situacích.

S anonymitou souvisí i **povinnost zachovávat mlčenlivost**, která je zakotvená např. v zákoně č.108/2006 Sb., o sociálních službách, kde jsou pracovníci v sociálních službách povinni mlčet „*o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby...*“ (Jakešová in Špatenková, 2011, s. 49). Povinnost mlčet má krizový intervenent o všem, co se o klientovi dozví, pouze ve výjimečných případech ne, a to podle Vodáčkové (2002) v případě,

---

<sup>16</sup> Česká asociace pracovníků linek důvěry

<sup>17</sup> zdroj: [www.capld.cz](http://www.capld.cz)

že máme oznamovací povinnost u zákonem vymezených trestných činů nebo máme-li písemný klientův souhlas.

**Ohlašovací povinnost** je upravena ustanoveními trestního zákoníku 40/2009 Sb., a to § **367 – nepřekážení trestného činu**. Pokud se krizový intervent „*hodnověrně doví, že osoba jiná připravuje nebo páchá taxativně uvedený trestný čin<sup>18</sup>, a spáchání nebo dokončení trestného činu nepřekazí, bude potrestána odnětím svobody až na tři roky*“ (Jakešová in Špatenková, 2011, s. 52). Krizový intervent ovšem není trestně odpovědný, nemohl-li trestný čin překazit bez značných nesnází, nebo aniž by sebe nebo osobu blízkou uvedl v nebezpečí smrti, ublížení na zdraví, jiné závažné újmy nebo trestního stíhání. „*Překazit čin lze i jeho včasným oznámením státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu*“ (Jakešová in Špatenková, 2011, s. 52).

O **neoznámení trestného činu** hovoří § **368**, které spočívá v neoznámení krizového interventa, že klient spáchal trestný čin<sup>19</sup>, ačkoliv se to hodnověrným způsobem dozvěděl a takový čin neoznámí státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu. Jiná urgence je u týrání dítěte, kdy bychom měli na OSPOD<sup>20</sup> oznámit podezření vždy. OSPOD je povinen reagovat i na anonymní oznámení.

Sociální pracovníci OSPOD disponují tzv. pohotovostním telefonem, který je k dispozici non-stop. V případě ohrožení života či zdraví dítěte je výhodné kontaktovat sociální pracovníci přítomnou na tomto telefonním čísle, jelikož ona je povinna angažovat se v podání tzv. **předběžného opatření<sup>21</sup>** k ochraně nezletilého.

Při telefonním spojení většinou nedochází k získání údajů od klienta, pokud sám tak klient neučiní. Intervent by měl klienta upozornit před získáním osobních údajů, co vystoupení z anonymity znamená pro případ, že je mlčenlivost prolomena (viz trestní zákon výše).

---

<sup>18</sup> pro potřeby KI se jedná zejména o trestné činy: týrání svěřené osoby; vražda, zabití; znásilnění; loupež; pohlavní zneužití; podvod; krádež aj.

<sup>19</sup> zejména týrání svěřené osoby, obecné ohrožení a vražda

<sup>20</sup> orgán sociálně-právní ochrany dítěte

<sup>21</sup> V praxi OSPOD existují dva druhy předběžného opatření. Neodborně se mezi pracovníky OSPOD využívá pojmů "pomalé předběžko" (kdy soud musí rozhodnout nejpozději do sedmi dnů poté, co byl návrh k soudu podán) a "rychlé předběžko" (kdy musí soud od podání návrhu rozhodnout nejpozději do 24 hodin). Obě dvě formy, tzn. jak podle § 76 tak podle § 76a OSŘ, se využívají zejména v naléhavých případech, kdy je potřeba upravit určité skutečnosti ještě předtím, než dojde k nařízení samotného soudního jednání ve věci týkající se nezletilého dítěte. (Sodomková, 2009)



Vodáčková (2002) uvádí, že zhruba v 70% dochází k tomu, že se klient nepředstaví. Další podíl na procentech představují klienti, kteří volají opakovaně; můžou se představovat jménem (které nutně nemusí být pravdivé) nebo smluveným heslem. Frustrující zdá se být práce s klientem se sebevražedným záměrem, který není přístupný pomoci zvnějšku. Podobně informace o syndromu CAN, se kterým se potýká dítě, jež nedokáže rozpoznat, že se mu děje příkoří aj.

*“Volá anonymně muž a uvádí jako problém, že zneužívá svoji dceru. Bojí se, že ve svém jednání bude pokračovat. Jeho zakázka<sup>22</sup> je, jak najít cestu, aby se svým chováním mohl přestat, protože se nedokáže udržet” (Vodáčková, 2002, s. 191).*

V takovém případě je důležitá práce interventa se sebou samotným, s přijetím odpovědnosti klienta za nakládání s vlastním životem, s našimi omezeními a předsudky. „*Smyslem LD je být k dispozici volajícímu. Možná, že můžeme být jedinou instancí, která se nemusí chovat represivně, ale zcela vážně se může zabývat klientovými potřebami*” (Vodáčková, 2002, s. 191).

Špatenková (2011) se k anonymitě vyjadřuje veskrze kladně. Anonymita klienta snižuje strach ze zesměšnění, odsouzení nebo zneužití poskytnutých informací. Stejně tak anonymita chrání interventa, zejména jeho identitu, kterou si klient může vytvořit právě takovou, aby v něm utvářela pocit důvěry a bezpečí. Navíc vzhledem k tomu, že pomáhající je za jakousi oponou, si může udělat dostatečné pohodlí, používat informace různého druhu apod.

---

<sup>22</sup> zakázka představuje předmět volání, cíl, ke kterému chce klient dojít; Vodáčková (2002) k tomu dodává, že je třeba se zakázkou klienta pracovat. Pokud se tak neděje, může se (nevědomě) stát, že intervent vede klienta cestami, které by si sám jinak nezvolil. Zakázka zprehlední hovor, dostane tak směr. Doptáváme se na ni otázkami typu: Co byste potřeboval(a), aby se během našeho hovoru vyřešilo? Jak bych vám mohla v téhle situaci pomoci? apod.

### 3 KOMUNIKACE ON-LINE

*„Při běžném užívání technologie ... je jí člověk fyziologicky natrvalo modifikován. I on svoji technologii stále novými způsoby modifikuje. Člověk se takřkajíc stává pohlavním orgánem světa strojů, stejně jako je včela pohlavním orgánem světa rostlin, protože nám umožňuje oplodňování a vývoj stále nových forem“ (McLuhan, 1991, s. 54).*

Člověku je vlastní potřeba, která je uspokojována díky komunikaci s druhými. Moderní mediální technologie přinesly změny, které rozvíjejí potenciál komunikace ve velkém měřítku. Mluvím především o konci 20. století, kdy se internet stal obrovskou zásobárnou informací, zábavy, práce či studia (Horská a kol. 2010).

Šmahel (2003) uvádí, že se duše člověka zrcadlí v tomto umělém – virtuálním světě<sup>23</sup>. Internet může být chápán jako odraz společnosti a člověka. Chápejme v tom smyslu, že stejně tak jako je jedinec dobrý i zlý<sup>24</sup>, i internet skýtá dobrý i špatný obsah. *„Na internetu totiž můžeme nalézt spolky pro ochranu dětí, dobročinná občanská sdružení zájmové kroužky a skupiny všeho druhu, ale také návody na pěstování a výrobu drog, dětskou pornografii ...“* (s. 9).

#### 3.1 Komunikace

*„Komunikace představuje moc. Kdo se naučí ji efektivně využívat, může změnit svůj pohled na svět, i pohled, kterým svět pohlíží na něj“ (Anthony Robbins (DeVito, 1999, s. 15).*

V této kapitole si kladu za cíl objasnit pojem komunikace, představit komunikační modely (to hlavně pro představu, jak komunikace může probíhat) a zmínit téma neverbální komunikace (především pro představu, jakou hraje tento typ komunikace roli v konverzaci jedinců).

Původ slova naznačuje, že význam je mnohem širší, než jak dnes **komunikaci** chápeme dnes. *„Communicatio znamenalo původně ‘vespolné účastnění’ a communicare ‘činit něco společným, společně něco sdílet‘“* (Vybíral, 2009, s. 25). Dle tohoto původního významu se podílíme na komunikaci třeba jen tím, že jsme přítomni.

---

<sup>23</sup> tímto pojmem se více zabývám v kapitole 3.2

<sup>24</sup> Toto stanovisko je velice riskantní, zahrnuje řadu filozofických, náboženských a psychologických stanovisk. Pro účely této diplomové práce vycházejme z psychologického faktu, že každý jedinec má svědomí, na základě kterého hodnotí vlastní činy, motivy a city (Hartl, 2004).

Etymologický slovník (in Křivohlavý, 1988) převádí **komunikaci** do významu spojení. Křivohlavý (1988) stejně jako Vybíral (2009) komunikaci směřuje do spolupodílení se, mítí podíl na něčem apod. Křivohlavý (1988) upřesňuje: „*Komunikovat tedy znamená s někým se z něčeho společně radovat, druhému něco předávat, doručovat, propůjčovat, dávat a přijímat, tj navzájem se sdílet*“ (s. 20).

DeVito (1999) komunikaci vyzdvihuje v tom smyslu, že ze všech našich dovedností a znalostí jsou nejdůležitější ty, které se týkají komunikace. Díky **intrapersonální komunikaci** komunikujeme sami se sebou, sebe poznáváme nebo posuzujeme a za pomoci **interpersonální komunikace** působíme na sebe navzájem, poznáváme druhé, i sebe. Jako další formy komunikace rozlišuje komunikaci uvnitř **malých skupin**, ve kterých se jedinec pohybuje velmi často v rámci pracovního či společenského života. Pomocí **veřejné komunikace** dochází ke vzájemnému přesvědčování (aby druzí něco udělali, koupili, aby změnili svůj postoj aj.).

**Mluvčí** (ten, kdo hovoří) sděluje to, co je výsledkem jeho rozhodovacího procesu. Hraje v něm roli taktéž jeho hierarchie hodnot, potřeb, to, o co mu jde. **Posluchač** (naslouchající) vnímá slovo mluvčího, a může to znamenat, jak uvádí Křivohlavý (1988), „*že má s velkou pravděpodobností pro něho poněkud odlišný smysl (tzv. konotaci) než pro posluchače*“ (s. 22). Velkou roli v procesu přenosu informace (slov, zpráv) hraje očekávání posluchače, jeho potřeby (motivace) a jejich uspokojování nebo neuspokojování.

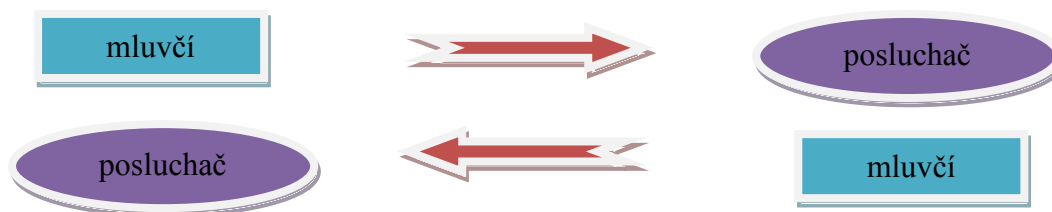
Komunikace je **ovlivněna řadou dalších faktorů**, inspirujeme-li se u Vybírala (2009), můžeme zmínit ku příkladu *čas* (kolik času na komunikaci máme, v jakém čase jsme se sešli), *prostor*, *význam* (který účastníci komunikaci přikládají), *emoce*, *vztahové proměnné* (rivalita, dominance, podřízenost aj.), *kontinuita* (jíž je komunikace součástí).

### 3.1.1 Komunikační modely (DeVito, 1999)

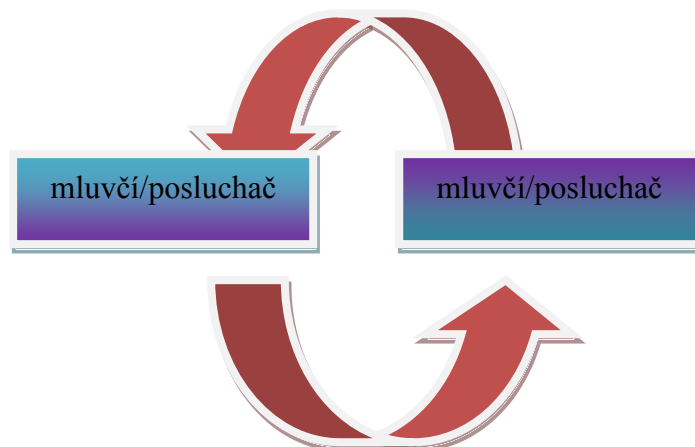
Dříve se na komunikaci pohlíželo jako na **lineární model**, tj. jako na něco, co jde jedním směrem – od mluvčího k posluchači. Rezervy můžeme vidět v přílišném zjednodušení tohoto komunikačního vzorce. Nedokáže totiž zachytit vzájemnou výměnu názorů komunikujících jedinců. Postačuje ovšem pro zobrazení působení hromadných sdělovacích prostředků (televize, noviny billboard aj.).



**Interakční model** otevírá další možnost uchopení komunikace, a to ve smyslu střídání jednotlivých pozic mluvčího a posluchače.



Poslední, **transakční model**, pohlíží na prvky komunikace jako na navzájem závislé. Každá osoba je pro něj mluvčí i posluchač zároveň.



### 3.1.2 Nonverbální komunikace

*„Tělo komunikuje jak prostřednictvím pohybů a gest, tak svým celkovým vzhledem“ (DeVito, 1999, s. 125).*

Negativním vymezením je neverbální komunikaci možno definovat jako komunikaci, která probíhá mimo-slovně. *„Probíhá prostřednictvím způsobů držení těla a jeho pohybů, výrazů obličeje, pohledů a pohybů očí, změn vzdálenosti mezi komunikujícími, signálů ovládání prostoru, druhu oděvu a jeho barev, dotyků, rychlosti a hlasitosti řeči, a dokonce i způsobem, jakým komunikující zachází s časem“ (DeVito, 1999, s. 125).*

Křivohlavý (1988) uvádí, že kromě toho jak hovoříme, je dobré si všimnout, co sdělujeme neverbálně. Sdělujeme totiž emoce, zájem o sblížení, vytváříme dojem u druhého o tom, kdo jsme; snažme se druhého ovlivnit a řídit chod daného styku.

Komunikace probíhá jako jednolitý celek – slova zároveň s mimoslovním doprovodem. Stejně tak jako nejde nemluvit, není ani možné se nijak neverbálně neprojevat. Přitom dle Vybírala (2009) nejde jednoznačně neverbální sdělení interpretovat, dekodovat; pro bližší výklad by bylo třeba znát konkrétnější kontext komunikace.

Jak tedy probíhá neverbální komunikace na internetu? Značná část komunikace probíhá nonverbálně a v komunikaci on-line nám tak většina nonverbálních signálů prostě uniká. S jedincem na druhé strany se ve valné většině nevidíme, neslyšíme, o dotyku nemluvíme<sup>25</sup>.

### 3.2 Prostředí internetu

Internet. Každý pravděpodobně tento pojem někdy slyšel. Jak přesně ho ale vystihnout? **Internet** vysvětluje Horská (2010) jako INTERconnected computer Network, tzn. globální počítačová síť, která propojuje lokální sítě a umožňuje celou řadu služeb - od přístupu k informacím, přes písemnou či video komunikaci, po nákup různého druhu zboží.

Divínová (2005) se zmiňuje o internetu jako o médiu, které před několika lety bylo pro většinu neznámým pojmem. Nyní o něm lze hovořit jako o synonymu pro intenzivní a rychlou komunikaci.

Český statistický úřad (dále jen ČSÚ) sleduje trend v užívání internetu a lze jednoznačně říci, že počet uživatelů internetu stále stoupá. Dvě třetiny českých domácností vlastní osobní počítač, zároveň roste i počet domácností, kde je k počítači zřízeno i připojení k internetu. „Počet domácností připojených k internetu vzrostl za posledních pět let o 1,4 milionu. Mezi nejčastější činnosti vykonávané na internetu patří posílání a přijímání e-mailů (94 % uživatelů). Druhou nejrozšířenější činností je čtení on-line zpráv, novin a časopisů (85 %), těsně následované vyhledáváním informací o zboží a službách (84 %). Mezi mladými uživateli internetu se největší oblibě těší telefonování přes internet, přehrávání/stahování hudby, filmů a videí a účast na sociálních sítích. Téměř třetina Čechů využila v roce 2012 internet k nákupu zboží či služeb“<sup>26</sup>.

**Virtuální svět** je podle Divínové (2005) ne skutečný prostor (pojmenovává jej taktéž jako kyberprostor), který se otevírá s užíváním počítačů nebo počítačových sítí. Bývá chápán také jako psychologický prostor, kdy uživatelé pociťují, že vstupují do prostoru nebo na místa, která jsou naplněna významy. Komunikaci v tomto prostoru definuje Faltýnek (2002) jako „komunikaci odehrávající se mimo náš reálný svět. Komunikaci uvnitř něčeho fyzicky

---

<sup>25</sup> zdroj: [www.portal.cz](http://www.portal.cz)

<sup>26</sup> zdroj: ČSÚ

*nehmatatelného, kam je naše fyzická bytost transformována a kde se až poté komunikace odehrává“ (s. 10).*

Virtuální realitu lze rozlišit na aktivní a pasivní podle dokonalosti, složitosti a podobnosti reálnému světu. Pasivní virtuální realita nemůže být jedincem ovládána, kdežto u aktivní se jedinec stává strůjcem svého osudu. Lákavost tohoto světa spočívá především v tom, že jedinec nabývá pocitu vlastní důležitosti a má také možnost volby.

### **3.2.1 Počátky internetu**

Pro představu, kdo byl iniciátorem internetu, kdy vůbec vznikl a jaká je jeho „rodná zem“, uvádím následující kapitulu.

Internet zahájil svou činnost v roce 1963, počáteční myšlenku zplodil Larry Roberts. Původní záměr byl umožnit počítačovým inženýrům a vědcům pracujícím na vojenských zakázkách sdílet techniku a informace. Tzv. ARPANet byl zpočátku tvořen čtyřmi počítači, počet se každým rokem zvyšoval. V roce 1990 byla tato síť nahrazena sítí NSFNet (National Science Foundation) a od roku 1992 byl umožněn přístup komerčním subjektům. Vznik internetu, který známe dnes, se datuje od roku 1993. V tomto roce illinoiský student Marc Andreessen vyhotovil program, jež umožňuje vytvářet hypertextové odkazy<sup>27</sup> (Divínová, 2005).

V roce 1991 na půdě Českého vysokého učení technického (dále jen ČVUT) proběhlo úspěšné připojení k Internetu přes uzel v Linci. Oficiální připojení tehdejší ČSFR proběhlo 13.2.1993. Poté se z ČVUT připojení šířilo do dalších univerzit a odtud do domácností (Divínová, 2005).

Předpokládá se růst uživatelů internetu. Připojení je už dokonce i na nejvyšším bodě světa (Mt.Everest), kde se nachází internetová kavárna. Také z čísel ČSÚ lze vyčíst, že téměř každé dítě má zkušenost s internetem. Dokonce 9 z 10 dětí ve věku 10 – 15 let má doma přístup k osobnímu počítači, skoro téměř stejné množství k internetu<sup>28</sup> (viz Příloha č.2).

### **3.2.2 Specifika internetového prostředí**

O prostředí internetu toho bylo již v mnoha článcích, knihách, studentských pracích hodně řečeno. Zmíním-li jen základní vlivy, je třeba nastínit jak pozitivní, tak i negativní

---

<sup>27</sup> umožňuje „ukazování a klikání na obrázky a podtržená slova“ (Nováková, 2010, s. 12)

<sup>28</sup> zdroj: [www.czso.cz](http://www.czso.cz)

vlivy. Dle Novákové (2010) mezi **pozitiva** patří e-learning<sup>29</sup>, získávání nejnovějších informací, komunikace (především z hlediska geografické vzdálenosti) a internet jako prostředek relaxace (hudba). Zmíním-li **negativa**, časové zatížení je jedním z předních: „*Různé odkazy na odkazy nutí uživatele pronikat do dalších a dalších oblastí*“ (Nováková, 2010, s. 23). Velké téma, které s sebou nese řadu argumentů i obhajob, je téma her. Uvažme ho tedy jako negativum v tom případě, kdy jedinci zasahuje neúměrně do běžného fungování – kdy se jedinec realizuje pouze ve virtuálním prostředí. Internet je zdrojem obrovského množství negativních sociálních jevů a mám-li zůstat pouze u zmínky, uvedu jen několik případů. Kyberšikana je šikanování jedince za pomoci internetu či jiných komunikačních technologií; cyber-stalking je obtěžování, pronásledování jedince za užití internetu apod. Stejně tak je užívání internetu zatěžující pro naše tělo.

Dále se budu zabírat jen psychologickými aspekty, které s sebou užívání internetu nese.

### 3.2.2.1 Psychologické aspekty

*„Vyhovuje mi... taková otevřenost. Tam v podstatě můžu co chci, a nikdo mi za to nemůže nic udělat (Lola, 16 let)“ (Šmahel, 2003, s. 23).*

Typickým rysem internetového prostředí je takzvaná **disinhibice**. Hartl (2004) tento pojem definuje negativně, jako opak inhibice („*zpomalení nebo zastavení procesu; synonymum pro útlum*“ /Hartl, 2004, s. 95/), jako ztrátu určitých zábran (ku příkladu projev agresivního chování). V souvislosti s virtuálním prostředím lze disinhibici pojmut jako „*odložení zábran a skrupulí, ztrátu nebo překonání neshovnosti, plachosti a ostychu, v krajních podobách může jít o obcházení tabu a zákazů, tedy o jistou odvážanost či nevázanost na normy...*“ (Vybíral, 2009, s. 272). Faltýnek (2002) disinhibici pojímá velice srozumitelně jako jakési popuštění uzdy, kdy je jedinec na jedné straně schopen otevřeně ventilovat svoje emoce, odhalit velice intimní a osobní věci. A na straně druhé se člověk může projevovat vulgárně až nepřátelsky.

V souvislosti s disinhibicí se Šmahel (2003) zmiňuje o konceptu G. LeBonna a jeho pojmu **deindividualizace**. Ten spočívá v tom, že jedinec v davu nabývá zcela nových vlastností, hlavně nevědomých. Především získává pocit nepřekonatelné moci, který jedinci dovolí dát průchod potlačovaným pudům. Anonymita je ta, která způsobí ztrátu pocitu odpovědnosti a v souvislosti s virtuálním prostředím lze říci, že anonymita je o něco silnější než v prostředí davu.

---

<sup>29</sup> „*výuka s využitím elektronických prostředků a médií, především internetu*“ (Nováková, 2010, s. 13)

V souvislosti s disinhibicí zmiňuje Suller (2001) **disociaci**<sup>30</sup>. Ta se projevuje v on-line komunikaci tím, že po vystoupení z virtuálního prostředí jsou uživatelé přesvědčeni, že to nebylo jejich závadné chování: „*Toto chování, to nejsem já*“ (Divínová, 2005, s. 32).

Další teorie, která zapadá do prostředí virtuálního světa, je **teorie sociální blízkosti** (Short, Williams a Christie in Šmahel, 2003). Autor jí vysvětluje tím, že média vytváří různou sociální blízkost; v komunikaci tváří v tvář je tato blízkost maximální, při komunikaci on-line je nutně nižší.

Zajímavý pohled je také na **sebepojetí** v tomto prostředí. Matheson a Zanna (in Šmahel, 2003) se zabývají tzv. dvěma komponentami sebepojetí. Ve stručnosti se jedná o vnímání sebe sama a vnímání okolí. Autoři si všimají, že v komunikaci on-line „*je podstatně silnější vnímání sebe sama a slabší vnímání okolí než v reálném životě*“ (Šmahel, 2003, s. 16). Pokud tedy jedinec sedí sám před monitorem svého počítače, je zaměřen více na sebe, své pocity a méně na to, jak ho vnímá jeho okolí.

Jako poslední teorii, kterou uvádím je **SIDE model**<sup>31</sup> (Postmes, Spears a Lea in Šmahel, 2003), ze které vyplývá, že konformita<sup>32</sup> ke skupinovým normám může být ve virtuálním prostředí silnější než při běžné komunikaci. Tento jev se pravděpodobně vyskytuje z toho důvodu, že vlivem deindividuace se jedinec cítí být více členem skupiny.

### 3.2.2.2 Další specifika virtuálního prostředí

Šmahel (2003), který provedl výzkum u dospívajících, předkládá na základě výsledků šetření virtuální svět jako **prostředí bez zábran**. To se projevuje tím, že u dospívajících **mizí bariéry v komunikaci**, jeví se jako výřečnější, odvažnější. Chápu virtuální svět jako prostředí, kde se můžou svobodně projevit. Mezi dotazovanými také panovaly odpovědi ohledně **redukce úzkosti**. „*...mizí bariéry, komplexy, strach, že prožívají méně tenze*“ (s. 23). Na internetu také jedinci pocítují **absenci sankcí** za jejich činy: „*...že se miň bojí, nepříjde nějaká sankce... Na netu si můžeš dovolit kdekdo všechno, tam se spakovat a jít si vylít duši k někomu jinému... (Marie, 25 let)*“ (s. 24). Dívky se více setkávají se **sexuálními**

---

<sup>30</sup> Hartl (2004) ji definuje jako rozštěp, oddělení; disociální chování jako „*chování společensky nepřizpůsobivé, nepřiměřené, avšak bez výrazné nenávisti*“ (s. 49)

<sup>31</sup> social identity explanation of deindividuation effects – přeloženo volně z angličtiny jako: vysvětlení sociální identity na základě účinků deindividuace

<sup>32</sup> „*sklon přizpůsobovat své názory a jednání názorům a jednání ostatních členů skupiny či společnosti*...“ (Hartl, 2004, s. 114)



**narážkami:** „Myslím si, že plno kluků by se ve skutečnosti holky nezeptalo, jestli by se s ním vyspala, přes net to hodně kluků využívá (Carmen, 15 let)“ (s. 24).

Virtuální svět je brán také jako prostor, který umožňuje **vymýšlet si, lhát**. Konečný (2010) ve své práci rozepisuje dopodrobna lhaní a jeho aspekty a uvádí, že „internet umožňuje zvýraznit ty stránky osobnosti, kterých si na sobě nejvíce ceníme, a potlačit ty, za které se stydíme“ (s. 40). Konečný provedl výzkum u dospívajících a mladých dospělých a narazil přitom na dva protichůdné trendy: „V prvním z nich se jedinec snaží zaujmout toho druhého, vytvořit pozitivní reprezentaci sebe sama, k čemuž lze lži snadno využít. Druhý trend však ukazuje, že máme tendenci vztahy, na kterých nám záleží, převést do našeho běžného světa, což se však s případným lhaním a vytvářením lživé reprezentace příliš neslučuje“ (s. 114).

Prostředí internetu je charakterizováno taktéž jako **prostředí odreagování a zábavy**. Respondenti uvádí například: „...já to беру jako srandu, pro zabít dlouhé chvíle nebo tak (Lola, 16 let)“ (Šmahel, 2003, s. 28). Autor v souvislosti s touto vlastností zmiňuje fenomén zvaný **flow** – stav, kdy jedince naprosto pohltí jeho činnost; zapomíná na své potřeby a zcela se věnuje dané činnosti.

Při komunikaci on-line za své jednání jedinec nemusí brát na sebe **závazek a odpovědnost** za své chování, což Šmahel (2003) dokládá při výpovědi: „Kdyby se na tom internetu ten člověk urazil, tak by mě to tolik nemrzelo, než jako kdyby stál přede mnou (Soňa, 22 let)“ (s. 31).

Případá mi podstatné zmínit i internet jako **prostředí štěstí**, prostředí, kde je jedinec schopen ventilovat své problémy, pocity, otevřít se.

### 3.2.2.3 Anonymita ve virtuálním prostředí

S anonymitou, která fungování v on-line prostředí doprovází, souvisí řada teorií. Zmíním dle mých úvah tu nejdůležitější - výše uvedený **SIDE model** (viz kapitola 3.2.2.1), ke kterému Konečný (2010) rozvíjí i teorii dle P.G. Zimbarda (1969). Anonymita může vést ke stavu deindividuace, který ústí v necitlivost k sociálním normám a vede k antinormativnímu chování.

Šmahel (2003) píše, že někteří uživatelé internetu mohou mít dojem, že internet je absolutně anonymní. V mnoha případech je však anonymita velmi nízká. Dělí anonymitu na **objektivní**, což představuje reálnou možnost zjištění opravdové totožnosti uživatele a na **subjektivní**, za kterou si představujeme pohled uživatele na to, co si sám o utajení myslí.

Faltýnek (2002) rozlišuje jiné kategorie anonymit, a to:

- ✓ *žádnou anonymitu* – jedinec se nijak neskrývá, lze je identifikovat např. pomocí e-mailové adresy
- ✓ *pseudoanonymitu* – je to jakási zdánlivá anonymita, která mezi uživateli internetu převládá; běžnými technickými prostředky lze jedince vypátrat
- ✓ *skutečnou anonymitu* – tu užívají ku příkladu hackeři, crackeři k jejichž vystopování nevedou žádné viditelné indicie

Ačkoliv se o anonymitě hovoří často jako o **rizikové nebo škodlivé**, je třeba zvážit, že je taktéž dost **přínosná**. Abych byla konkrétní, anonymita v tom špatném slova smyslu umožňuje jedincům, aby zůstali anonymní i ve chvíli, kdy aktivně působí na druhé (nebo užívají falešnou identitu). Na druhou stranu díky ní jsou lidé teprve schopni vyjádřit, co ve skutečnosti cítí nebo si myslí (Spears a Lea in Konečný, 2010).

Anonymita je jev, který je provázaný s výše uvedenými aspekty virtuálního prostředí (kapitola 3.2.2.2). Je nasnadě zmínit ještě další jev, který je s anonymitou spjatý. Týká se **virtuální identity**. Identita je obecně chápána jako „...*prožívání a uvědomování si sebe samého, jedinečnosti i odlišnosti od ostatních*“ (Hartl, 2004, s. 91). Divínová (2005) virtuální identitu pojímá jako identitu, kterou jedinec na internetu používá, pod níž vystupuje. Může to být skutečná identita uživatele, nebo se může vědomě odlišovat. Experimentování s tímto fenoménem může mít řadu podob – od hraní rolí po lhaní. Tzv. gender swapping představuje předstírání opačného pohlaví (jinak také gender bending).

*„...necítila jsem se být chlapem, ... bylo to jen ze srandy, cítila jsem se být ženou, co si vyzkoušela změnit identitu...(Misa, 20 let)“ (Šmahel, 2003, s. 55).*

Suller (in Divínová, 2005) je toho názoru, že: „*Život on-line není iluze odpojená od skutečného světa. Je to alternativní pohled na subjektivní realitu individua*“ (s. 38).

### 3.2.3 Internet v pomáhajících profesích

Internetovou scénu v tomto ohledu lze shrnout jako velice nepřehlednou a proměnlivou. Dokonce nejsou vytvořena jednotná pravidla a panují neshody ohledně povahy některých služeb (týkají se hlavně významu anonymity poradce, také možnosti krizové intervence na

internetu). Internetové poradenství ani internetová krizová intervence nejsou uvedeny jako typ služby v zákoně o sociálních službách<sup>33</sup> (Veselský in Špatenková, 2011).

Vymětal (2001) se vyjadřuje k pomoci pomocí internetu skepticky – co se týče terapie. Říká, že „internet je informační technologie a v psychoterapii nejde v první řadě o dodávání informací, to bychom zůstali u poradenství. Kdybych byl s druhým člověkem v kontaktu jenom přes počítač, chybělo by tam to podstatné -- vztah a možnost přímé verbální komunikace. Bez toho si psychoterapii nedokážu představit“<sup>34</sup>.

Vrátíme-li se ke krizové intervenci, uvádí Veselský (in Špatenková, 2011) členění **podle formy komunikace** na:

- ✓ *komunikaci přes webové stránky*
- ✓ *e-mailovou korespondenci*
- ✓ *chatovou komunikaci*
- ✓ *internetovou telefonii*

a **podle nabízené služby** na:

- ✓ *internetové poradenství*
- ✓ *krizovou intervenci*

Tyto formy se navzájem prolínají, proto je následně spojím dohromady a utvořím celek dle formy možné komunikace.

## **Komunikace přes webové stránky**

Při komunikaci přes webové stránky **nelze hovořit o pomáhajícím procesu**. Pomoc probíhá totiž pouze jednostranně, a to směrem od webových stránek příslušného zařízení ke klientovi. Klienti si mohou pomáhat navzájem pomocí takzvaných diskusních skupin (Horská, 2010).

## **E-mailová korespondence**

Patří mezi **velice rozšířené služby**, kterou poskytuje řada zařízení - linky důvěry ([www.linkabezpeci.cz](http://www.linkabezpeci.cz)) či specializované poradenské servery ([www.internetporadna.cz](http://www.internetporadna.cz)).

---

<sup>33</sup> zákon č. 108/2006 Sb.

<sup>34</sup> zdroj: [www.portal.cz](http://www.portal.cz)

Zaměřují se na témata týkajících se psychologického poradenství, sociálně - právního poradenství, problematice nezaměstnanosti, drog a závislostí, násilí apod.

Matoušek (2003) definuje internetové poradenství jako „*službu pracující podobně jako běžná linka důvěry, ale klient s pracovníkem komunikuje psaným textem. Toto omezení kontaktu, jež vylučuje neverbální komunikaci, je nevýhodné pro oba účastníky pomoci. Pro některé klienty je náročná nutnost formulovat problém písemně a jistou dobu čekat odezvu. Výhodou je vysoká míra anonymity, v některých místech dobrá dostupnost této služby. Možnost pracovníka konzultovat případ s kolegy a možnost podat klientovi informace...*“ (s. 151).

Horská (2010) mluví o hranicích internetového poradenství v tom smyslu, že nemůže být nahrazeno komunikací face-to-face. Pro jedince ovšem může být náročné překonání bariér, které osobní setkání zahrnuje. V tom případě může využít dostupné a pohodlné vyhledání pomoci prostřednictvím internetu. Cílem internetové poradny je vyhodnotit situaci klienta, poskytnout adekvátní intervenci a případně doporučit a povzbudit k vyhledání následné pomoci. Vzhledem k nárůstu uživatelů internetu lze předpokládat, že význam internetového poradenství poroste.

Veselský (in Špatenková, 2011) se zabývá specifikami tohoto typu pomoci dopodrobna. Uvádí, že nejčastěji proběhne výměna jednoho či více e-mailů, což můžeme chápat jako **zatížení pro pomáhající proces**. V případě, že tazatel neuvede dostatek informací, musí pomáhající čerpat z omezeného množství dat, které od klienta má (většinou totiž není možnost si informace více ujasnit). Mezi další úskalí je možné zařadit odpověď jedinci, kterou dostane od pomáhajícího s časovým odstupem a zároveň chybí i neverbální rámec. Stejně tak pro odpovídajícího může být náročné nedostatek zpětné vazby a časové zpoždění, což může být frustrující pro problematiku týkající se akutní krize. **Výhodu** spatřuje v dostatečném časovém intervalu pro přípravu odpovědi, kterou může pomáhající zkonzultovat s ostatními kolegy.

## Chatová komunikace

Chat je elektronickou **obdobou rozhovoru**, „*klient napíše dotaz, na který internetová poradna odpovídá písemně v reálném čase, tedy online (přímo)*“ (Lásková in Horská, 2010, s. 37).

Obecně lze tato srovnání použít pro pomoc přes internet. Vezmeme-li jako partnera telefonickou KI, je při porovnání tato služba ještě více nízkoprahová<sup>35</sup> – je lacinější, dostupná z jakéhokoliv místa, vhodná pro osoby s vadou řeči a pro neslyšící. Výraznou nevýhodou je omezená provozní doba poskytovatelů<sup>36</sup>. Stejně tak jako u jiné komunikace online, chybí neverbální rámec. Pomáhající se tak musí více doptávat na emoční stav klienta, případně ho může vyjádřit ve stručné formě pomocí emotikonů (či smajlů). Komunikace bývá zdlouhavější, kontakt trvá daleko déle než na telefonu. Na druhou stranu má konzultant možnost přemýšlet nad vhodnější variantou odpovědi. Díky písemnému záznamu mají obě strany možnost pro přehled, jak chat probíhal (Veselský in Špatenková, 2011).

V ČR nabízí kontakt přes chat např. **o.s. Linka bezpečí** (ve spolupráci se serverem xchat.cz), **Krizové centrum Spondea, o.p.s.** (prostřednictvím vlastního softwaru) a **o.s. InternetPoradna.cz** (elinka.iporadna.cz taktéž poskytuje krizovou pomoc díky vlastnímu softwaru). Provozní doba je omezená na určité dny a hodiny v týdnu. Klienti s konzultantem komunikují anonymně za použití tzv. nicků (přezdívek) po časově omezenou dobu (Veselský in Špatenková, 2011).

R. Fukkink a J. Hermanns z univerzity v Amsterdamu provedli v roce 2006 **kvantativní výzkum v oblasti telefonické a chatové krizové intervence**. Prostředí výzkumu jim vytvářela holandská linka důvěry pro děti, která funguje pod názvem **Kindertelefoon**. Cílem výzkumu bylo zjistit, proč si některé děti vyberou pro pomoc chat a jiné telefon. Děti a mladiství ve věku od 9 do 17 let (celkem 90) odpovídali na škále od 1 do 9 se zaměřením na kvalitu poskytnuté pomoci. Otázky se týkaly podpory od konzultanta, zda jim pomoc k něčemu byla, jestli jim je poskytnutá pomoc srozumitelná apod. Obecně řečeno, děti se cítily lépe po kontaktu s konzultantem než před ním. Odpovědi na výběr služby (chat nebo telefon) byly velmi rozdílné. Když to shrnu, některým dětem připadal chat velmi neosobní, vzdálený. Naopak některé z nich právě tuto vzdálenost vyzdvihovaly, zejména ve vztahu k jejich emočnímu stavu – některé děti upřednostňovaly chat ve chvílích, když brečely. Někdo oceňoval u chatu moc nad sebezprezentací, někomu připadalo psaní únavné. Některé děti raději volaly, jelikož věřily, že volání je více bezpečné z hlediska dohledatelnosti komunikace jinou osobou.<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> Matoušek (2003) se k nízkoprahovosti vyjadřuje v souvislosti s nízkoprahovým zařízením a chápe ho jako službu, která je „dostupná klientům bez nutnosti se objednávat, případně i bez nutnosti udávat vlastní totožnost“ (s. 117).

<sup>36</sup> Spondea má omezený kontakt s klientem na jednu hodinu, Sdružení linka bezpečí na hodinu a půl.

<sup>37</sup> volně přeloženo z anglického jazyka, zdroj: <http://onlinelibrary.wiley.com>

## Internetová telefonie

Význam této služby je zřejmý z jejího názvu. Jedná se o **telefonování skrze internet** – nejčastěji přes software **Skype** ([www.skype.com](http://www.skype.com)). Horská (2010) píše, že obrovskou výhodou této služby je její finanční nenáročnost. Samotná služba je totiž bezplatná, náklady jsou spojené pouze s připojením k internetu a počítačovým vybavením. Zároveň tato přednost z opačné strany představuje časté zneužití ze strany klientů. Jako další nedostatek lze uvést kolísající kvalitu přenosu zvuku. Modrá linka Brno je typickým představitelem služby tohoto druhu, která využívá výše zmíněný Skype pro kontakt s klientem.

### 3.3 Specifika komunikace on-line

Autoři se shodují, že internet má na komunikaci jak **dobrý, tak i špatný vliv**. Vybíral (2009) hovoří o obohacujícím a neblahém vlivu. Konkrétně mluví o dopadu na kvalitu řeči a myšlení v tom záporném slova smyslu a o informační dostupnosti a prostupnosti, interaktivnosti a rychlosti na straně druhé.

Komunikace on-line (nebo zprostředkovaná počítačem) neumožňuje přímý kontakt. Umožňuje být v kontaktu s blízkými jen omezeně, ovšem umožňuje překlenout např. vzdálenostní bariéry (Motsching a Nykl, 2011).

Budu-li o on-line komunikaci mluvit jako pouze o té písemné (bylo by možné ji rozlišovat také podle druhu jiného přenosu – např. obraz, zvuk aj.), lze ji dle Šmahela (2003) dělit na **synchronní**, kdy spolu účastníci komunikace mluví zároveň a na **asynchronní**, kdy probíhá rozhovor zvlášť od každého účastníka. Divínová (2005) toto dělení propojuje s časem. **Čas** je v rámci on-line prostoru téma samo pro sebe. Autorka mluví o času jako o specifiku, které se rapidně mění – „čas je tam jaksi zhuštěn“ (Divínová, 2005, s. 29). Při asynchronní komunikaci, při které jedinci nekomunikují současně (př. e-mail), se čas k odpovědi natahuje. Při synchronní komunikaci (př. chat) dochází k bezprostřední komunikaci, avšak jedinec odpovídá pomaleji než při face-to-face komunikaci. Ačkoliv čas na internetu běží rychleji, komunikace může probíhat pomaleji než v reálném světě.

Šmahel (2003) vystihuje komunikaci přes internet pomocí tzv. **kontextových modalit**: „jedná se o kontext komunikace – kde, jak dlouho a za jaké situace komunikace probíhá“ (s. 104).

## Časový kontext

Malou zmínku jsem uvedla výše v souvislosti se synchronní a asynchronní komunikací. Vnímání času je hodně individuální – dívky v autorově výzkumu (Šmahel, 2003) odpovídaly protichůdně: „*Na internetu bych třeba měla i čas na rozmyšlenou... asi bych nad tím více přemýšlela.*“ „*V realitě si to můžu třeba trošku v hlavě zesumírovat, třeba můžu být chvíli ticho... Tam je ale ta rychlost, tam musím reagovat bezprostředně*“ (s. 106). Lze tvrdit, že ve virtuálním prostředí se toleruje delší latence mezi sdělením a odpovědí než v reálném světě a komunikace tohoto typu je výrazně pomalejší než mluvená.

## Kontext prostoru

Výrazným rysem chápaným z jedné strany jako výhoda a taktéž jako nevýhoda, je neosobnost. Chápejme ji jako absenci fyzického kontaktu nebo jako anonymitu.

Ve virtuálním světě je z velké části omezená jednosměrná komunikace, lépe řečeno zpětná vazba<sup>38</sup> je vyžadována a „*dlouhý monolog jedné strany není umožněn*“ (Šmahel, 2003, s. 110).

Typickým jevem je komunikace s několika lidmi najednou. Divínová (2005) ho označuje jako **sociální mnohočetnost**. Ta je typická tím, že jedinec může navázat kontakt s několika lidmi najednou, dokonce i může vybrat, s kým hovořit chce, a s kým ne.

## Kontext významu

Tento kontext vyjadřuje to, „*jak si komunikující strany rozumí – do jaké míry vzájemně chápou to, co si sdělují*“ (Šmahel, 2003, s. 112). Velice často dochází k nedorozuměním, a to zejména díky tomu, že chybí neverbální složka komunikace (viz kapitola 3.1.2) a přítomnost emocí.

Dospívající ve svých výpovědích o emocích na internetu hovoří ambivalentně. Na jednu stranu projevují méně emocí, na stranu druhou jsou výpovědi otevřenější než v reálném světě: „*Na internetu to máš o ničem, ale řekneš tam toho víc než normálně*“ (Šmahel, 2003, s. 115). Autor tento aspekt vysvětluje tím, že je jedinec do komunikace on-line vkládá méně emocí, a tím o nich dokáže více hovořit – vytvoří si od nich jakýsi odstup. Lze říci, že anonymní prostředí internetu umožňuje větší otevřenost a přístup k citlivým tématům.

---

<sup>38</sup> „*jakákoliv informace o správnosti či vhodnosti reakce...*“ (Hartl, 2004, s. 306)

Vnímání druhých osob se tedy sužuje pouze na psaný text, případně obrázky a emotikony<sup>39</sup>. Mikrofony, kamery, které se ke komunikaci on-line využívají, však nemohou nahradit komunikaci face-to-face (Divínová, 2005).

## Kontext vztahů

Daleko více se o komunikaci on-line dá hovořit jako o symetrické komunikaci – tzn., že daleko více jsou komunikující považováni za rovnocenné. Mizí submisivita a sociální úzkost: „...*můžeš být drzej, můžeš se změnit, v co vlastně nejseš a tak*“ (Šmahel, 2003, s. 118). Ve velké míře si jedinci o druhém vytváří obraz, představu: „*Jak v reálu člověka odhaluje oblečení, tak na tom internetu je to podle zájmů...*“ (Šmahel, 2003, s. 119).

## Další aspekty on-line komunikace

Divínová (2005) uvádí další aspekty elektronické komunikace – například možnost zažít **nadpřirozené zážitky** – procházet zdmi, umírat a znovu se narodit – to všechno jsou atraktivní zážitky, na které se myslí při vysvětlování závislosti na internetu nebo kyberprostoru. Divínová se zmiňuje o zážitku **rovné příležitosti** (tzv. internetová demokracie) nezávislé na rase, pohlaví apod. Virtuální prostor boří **geografické hranice**. Je možné spojit se s ostatními prakticky odkudkoliv s lidmi, kteří jsou na míle vzdáleni. To, co kdo řekne, je možné **trvale zaznamenat** a v případě potřeby se vrátit k tomu, co přesně bylo řečeno. Ohrozit komunikaci ovšem může **přerušování přenosu**. Zpráva, data apod. se mohou nenávratně ztratit.

---

<sup>39</sup> jinými slovy „smajlík“ – prostředek k vyjádření emocí za použití znaků, např. :- ( :-)



## 4 SDRUŽENÍ LINKA BEZPEČÍ

Linka bezpečí. Dovolím si odhadnout, že mezi laickou veřejností je to nejznámější krizová linka v České republice. Sdružení Linka bezpečí, o.s. (dále jen SLB) bylo založeno v roce 1994. Hlavním posláním je **zajišťovat pomoc a ochranu dětem a dospívajícím v nepříznivých či krizových životních situacích**. SLB poskytuje pomoc díky krizové Lince bezpečí, projektu Linka bezpečí ve vaší třídě, Rodičovské lince, e-mailové poradně a chatu (Výroční zpráva SLB za rok 2011, 2012).

SLB je akreditováno Ministerstvem práce a sociálních věcí jako organizace poskytující sociálně- právní ochranu dětem v ČR. „*SLB bylo jako telefonická linka poskytující krizovou intervenci založeno v dubnu 1994 jako hlavní projekt Nadace Naše dítě (ta vznikla v roce 1993) a inspirací jí byly obdobné bezplatné linky pro děti, jež fungují již mnoho let v zemích západní Evropy (především Child Line ve Velké Británii)*“ (Brodilová, 2008, s. 8). V roce 2005 došlo k oddělení SLB a Nadace Naše dítě, a od té doby oba subjekty fungují jako samostatné jednotky.

Ve stručnosti přiblížím všechny poskytované služby a zaměřím se více na on-line služby, hlavně tedy chat, ke kterému se vztahuje tato diplomová práce.

### 4.1 Linka bezpečí

*„Vyřídíte prosím té paní, se*

*kterou jsem mluvila v pátek,*

*že to s kamarádkou dopadlo*

*dobře“ (Výroční zpráva SLB za rok 2011, 2012, s. 5).*

Linka bezpečí (dále též LB) je **nejstarší a nejznámější krizová linka pro děti a dospívající** na území ČR. Na telefonním čísle **116 111** poskytuje bezplatnou nepřetržitou pomoc dětem a dospívajícím do 18 let, případně i studujícím do 26 let. Zmíněná pomoc spočívá v **poskytování krizové intervence a poradenství** pro jedince, který se ocitl v situaci, která je mu nepříjemná, ohrožující a z různých důvodů se nemůže nebo nechce svěřit někomu ze svého okolí (Výroční zpráva SLB za rok 2011, 2012).

*„O tématu hovoru vedeném na Lince bezpečí rozhoduje volající klient, čili se může jednat o jakékoli téma, o kterém má klient potřebu mluvit ....“ (Zýková, 2008, s. 41).* Každý

hovor je jedinečný jak tématem, tak i způsobem, kterým ho příslušný konzultant vede. Většinu klientů tvoří děti ve věku 12-16 let, zřídka volají děti předškolního věku (Zýková, 2008).

Denně se dovolá asi 700 dětí s různými tématy – např. rodinné vztahy (hádky v rodině, rozvod), syndrom CAN, šikana, těhotenství, partnerské problémy, sexuální vyzrávání, sebevražedné tendence, atp. Dětem se věnuje přibližně 100 konzultantů, kteří se na směně střídají, stejně tak jako intervizoři/intervizorky - vedoucí směny (Výroční zpráva SLB za rok 2011, 2012).

## **4.2 Linka bezpečí ve vaší třídě**

Na základě zvýšeného zájmu škol o besedy zaměřené na Linku bezpečí vznikl v roce 2011 projekt Linka bezpečí ve vaší třídě. Hlavním **cílem je seznámit děti a dospívající na ZŠ a víceletých gymnáziích od 3. do 9. třídy s fungováním LB a s možnostmi řešení vybraných problémů.** Dvojice lektorů či lektorek zavítá do smluvené třídy a po dobu 90 minut se aktivním způsobem věnuje dětem, a to především za pomoci zážitkových technik. V nabídce jsou témata: Já a virtuální svět, Depka aneb Když se mi nedaří; Láska, dospívání a já; Bití, ubližování dětem; Sebeпоškozování; Jinakosti, odlišnosti, handicap a Vztahy a problémy v rodině (Výroční zpráva SLB za rok 2011, 2012).

Téma si volí sami žáci - nejčastěji lektorovaným tématem v roce 2011 bylo téma Já a virtuální svět (Výroční zpráva SLB za rok 2011, 2012).

## **4.3 Rodičovská linka**

**Rodičům, prarodičům, ostatním rodinným příslušníkům a pedagogům** je určena právě tato linka. Tato linka funguje již dvanáctým rokem a od roku 2011 poskytuje taktéž e-mailové poradenství. Typická témata se týkají výchovné problematiky – od krádeží dětí, záškoláctví, přes rozvodové situace v rodině, úmrtí člena v rodině po týrání, zneužívání a zanedbávání dětí. Na zpoplatněné tel. číslo 840 111 234 se mohou volající dovolat každý všední den od 13 do 19 hodin kromě pátku, kdy linka funguje v dopoledních hodinách od 9 do 15 hodin. Nejčastější témata v roce 2011 se točila kolem vztahů v rodině (27 %), nejčastější v této kategorii byl problém v rodinné komunikaci (26,1 %) (Výroční zpráva SLB za rok 2011, 2012).

#### 4.4 Služba vzkaz domů

V roce 2003 začala fungovat Linka vzkaz domů, která se zabývala případy, kdy **dítě uteklo z domu (z ústavu)**, nebo o tom přemýšlelo, bylo z domu vyhozeno, a zprostředkovala kontakt rodiče s dítětem předáním vzkazu (Césarová, 2011). V listopadu 2012 tato linka ukončila svůj provoz, ovšem tato služba se stala další službou, kterou LB poskytuje. Předává vzkaz mezi dítětem a rodičem. Dítě (nebo rodič) se s konzultantem domluví na přesném vzkazu, a ten se snaží druhé straně dovolat a vzkaz předat <sup>40</sup>.

#### 4.5 E-mailová poradna LB

Na adrese pomoc@linkabezpeci.cz je možné vyhledat **pomoc prostřednictvím e-mailového poradenství**. Do třech pracovních dnů konzultanti odepíší na dotaz, nejčastěji ohledně vztahů v rodině (za rok 2011). „Vedle poskytnutých informací k danému dotazu jsou mnohdy poskytnuty i informace o kontaktech, kam se klient může obrátit, bude – li mít chuť daný problém více probrat. Personálně zajišťují služby e-mailové poradny externí pracovníci LB“ (Horáčková, 2012, s. 27).

#### 4.6 Chat LB

Pro některé děti je **snadnější psát než mluvit**, ať už z hlediska bezpečnosti, tak i vzdálenosti, ze které se někomu mluví lépe. Proto je tu chat Linky bezpečí, který funguje ve všední dny od 15 do 19 hodin a o víkendu ještě v dopoledních hodinách od 9 do 13 hodin.

Tato služba funguje od roku 2006. Cílovou skupinou jsou stejně jako na LB děti a mládež do 18 let a dále studenti do 26 let. „Zda přichází klient je klientem chatu LB je někdy obtížné zjistit, pokud sám neuvede, že je dospělý nestudující nebo dospělý starší 25 let. Můžeme však v komunikaci vnímat sdělené informace, ale i způsob vyjadřování a pak se klienta zeptat. Je to důležité i z toho hlediska, že existuje způsob práce na LB, kdy se klientům automaticky tyká (jedná se primárně o dětskou linku důvěry), samozřejmě ve chvíli, kdy konzultant zjistí, že se jedná o dospělého, vyká“ (Horáčková, 2012, s. 28).

Pro chat jsou **typické hovory o osobních tématech** (35 % - např. nespokojenost sám se sebou, sebepoškozování, sebevražedné myšlenky aj.), což je mnohem více než na telefonu (Výroční zpráva SLB za rok 2011, 2012).

---

<sup>40</sup> zdroj: www.linkabezpeci.cz

#### 4.6.1 Specifika chatové komunikace na LB

Rozhovor s klientem se odehrává v tzv. **místnosti**, kterou SLB zajišťuje Centrum Holding s.r.o. Klient se přihlásí do místnosti pod určitým **nickem** a sám tak určuje míry anonymity – může užít své jméno, jméno vymyšlené, přezdívku, různé zkratky apod. (Horáčková, 2012).

Řezníček (2001) se k xchat.cz, které SLB poskytuje prostor pro chatování mezi klientem a konzultantem vyjadřuje v tom směru, že je možné využít buď anonymní přístup (vstup bez registrace) „*pod nickem 'guest' (vaše heslo je také 'guest')*“ (s. 84). Nebo je možné se zaregistrovat pod určitým nickem za pomoci registračního formuláře.

Pracovníci chatu jsou konzultanti LB nejméně kategorie II<sup>41</sup>. Musí absolvovat tedy jednak výcvik telefonické krizové intervence pořádaný SLB, projít systémem kontrolních náslechnů, odsloužit stanovený počet hodin v přímé práci s klientem a projít speciálním výcvikem určeným pro chatovou krizovou intervenci.

Po vstupu do místnosti klienta přivítá úvodní hláška a od té doby má klient s konzultantem **hodinu a půl pro komunikaci**. V místnosti jsou jen oni dva a intervizor má možnost jejich konverzaci pozorovat. Obecně pro LB platí, že klient na telefonu má přednost před klientem na chatu. Pokud se tedy stane, že v současné chvíli budou na telefonu i on-line dva klienti se sebevražednými tendencemi, přednost pomoci intervizora má telefonní kontakt. Záznam z chatového kontaktu se zapisuje vždy po skončení komunikace s klientem do speciálního programu SLB. V rámci anonymity není možné kopírovat či uchovávat proběhnuvší konverzaci.

Chatování s klientem trvá déle než v komunikaci po telefonu – to může být náročné na pozornost klienta i konzultanta. Čechová (2008) upřesňuje, že velkou část samotného rozhovoru představuje psaní na klávesnici. Navíc pracovník během chvíle musí zvážit, na co ve sdělení od klienta bude reagovat a na co ne. Je dobré **tempo komunikace přizpůsobit klientovi** – hlavně z toho důvodu, aby klient nebyl zahlcený. Stejně tak je dobré **přizpůsobit jazyk**, aby nebyl v přílišném kontrastu jazyk konzultanta od klienta. Nepřebírá ovšem vulgarismy. Při psaní s klientem je možné užít tzv. **paralelní psaní**, při němž probíhají dvě linie, ve kterých se obě strany vyznají.

---

<sup>41</sup> SLB rozlišuje konzultanty 4 kategorií. Odvíjí se od samostatnosti vést hovory, schopnosti sebereflexe a péče o sebe. Konzultant II. kategorie je konzultant, který odsloužil stanovený počet hodin na směnách, prošel systémem náslechnů a vzdělávání na LB.

Pro vyjádření emocí je jak klientovi, tak interventovi k dispozici pár **emotikonů** – vyjadřující úsměv, smutek, pláč, strach a vztek. Emotikony slouží obecně k usnadnění vyjádření emocí klientovi, nicméně k přesnému popisu, co kterým smajlíkem myslí, je možné vypátrat až otázkou na upřesnění.

Techniky vedení chatového rozhovoru jsou úměrné technikám TKI. Zajisté by zasloužily daleko více prostoru. Neuvádím je hlavně z toho důvodu, že nesměřují k cíli této diplomové práce.

Zmíním-li témata v chatové komunikaci on-line, je nutné zmínit narůstající trend týkající se sebepoškození<sup>42</sup>, sebevražedných tendencí nebo syndromu CAN<sup>43</sup> (Horáčková, 2012).

#### 4.6.2 Klienti v chatové krizové intervenci na LB (Čechová, 2008)

Linka bezpečí má svojí cílovou skupinu, ovšem ke každému klientovi je třeba přistupovat individuálně vzhledem k jeho jedinečnosti a osobnímu nastavení. Uvádím „specifické skupiny klientů, kteří potřebují odpovídající komunikační přístup“ (s. 50).

Patří sem **mlčící klient**, který nekomunikuje, nereaguje na krizového intervenanta. Důvodem mu může být např. jeho nepřítomnost, je naštvaný, nemá odvahu psát, službu testuje apod. Důvod pravděpodobně pracovník nezjistí, pokud klient nebude ochoten pravý důvod sám uvést. Nepodaří-li se klienta rozmluvit, má konzultant právo klienta takzvaně vyhodit z místnosti a uvolnit prostor dalším zájemcům o službu.

**Manipulativního klienta** je možné poznat podle vyhýbavé komunikace, nadstandardních požadavků, narušování hranic konzultanta – např. získání jeho osobních názorů apod.

Klienta, který napadá pracovníka chatu nebo samotnou službu, můžeme označit jako **agresivního**. Používá i např. vulgarismy, které neslouží primárně k ventilaci jeho agrese.

**Pasivní klient** je typický pro svou nízkou účast v komunikaci s pracovníkem. Očekává jakousi zázračnou informaci, která jeho problém vyřeší. Důvodů pro tento typ komunikace je spousta – např. nerozhodnost, submisivita, zahlcení emocemi apod.

---

<sup>42</sup> neboli automutilace, znamená agrese, která je zaměřená proti sobě samému – Hartl (2004) uvádí jako příklady polykání předmětů, úrazů po sebevražedné pokusy

<sup>43</sup> zkratka pocházející z angl. child abuse and neglect – zkratka pro zneužívání, týrání či zanedbávání dítěte (Hartl, 2004)

### 4.6.3 Anonymita na chatu LB

Anonymita na chatu hraje **velkou roli**. Někdy se dokonce myslí, že je to jeden z faktorů, pro který klient vyhledá tento způsob pomoci<sup>44</sup>.

Jak vypadá anonymita na chatu LB? Anonymitu klienta lze pojmut tak, že klient si ji v prvním kroku **volí sám** – podle vlastního výběru nicku. Je na něm, zda zvolí nick, který pro něj není nijak specifický (er123mn) nebo obsahuje alespoň část jeho samého (Jirka89). Jak uvádí Čechová (2008), v rámci zachování principu anonymity konzultant nenahlíží do tzv. profilu klienta, ve kterém má uvedeny osobní údaje a fotografie. „*Anonymita a důvěrné zacházení s obsahem hovoru je zájemcům o službu zaručeno již na úvodní straně chatu*“ (s. 56).

Stejně je zaručena i **anonymita konzultanta**. Přihlašuje se pod trvalým nickem konzultant01, 02 nebo 03. V profilu těchto konzultantů nejsou uvedeny žádné informace, kromě toho, že se jedná o muže či ženu. Anonymita konzultanta je zajištěna především z toho důvodu, aby si klient nevytvořil blízký vztah k některému z pracovníků. Abych to více vysvětlila, je prospěšné klientovi poskytnout základní péči, nicméně trvalý vztah by se měl utvářet v rámci dlouhodobé spolupráce, nejčastěji psychoterapie s psychoterapeutem nebo psychologem (Čechová, 2008).

Petráková (2006) hovoří o případě, kdy se tzv. prolomí anonymita klienta. Stačí, když se klient představí a hned je konzultant v jeho příběhu více angažovaný. „*Pracovník může pociťovat potřebu zasáhnout, zná-li identitu klienta. Stejně potřeby může pracovník pociťovat i při hovorech se suicidální tematikou, pokud klient není přístupný pomoci zvnějšku*“ (s. 58).

Z anonymity může klient vystoupit **dobrovolně**. Tím interventovi říká, že chce od něj přijmout pomoc. Chat linky bezpečí může zprostředkovat klientovi pomoc od OSPOD, rychlé záchranné služby (RZS) nebo Policie ČR (PČR). V případě, že dítě konzultantovi předá osobní informace, není možné údaje odstranit a LB musí splnit oznamovací povinnost. Je nutné s tímto dítě před odebráním daných informací seznámit. Ze strany LB probíhá tzv. **intervence**, kterou lze rozdělit na **okamžitou a odloženou**. Význam vyplývá už ze samotného názvu. Okamžitá intervence probíhá ihned po předání osobních údajů. Dojde ke kontaktování žádoucí instituce (OSPOD, RZS, PČR) a oznámení dané problematiky. Odložená intervence, která probíhá u OSPOD, znamená určitou neakutnost a kontakt tak proběhne v následujících hodinách či dnech.

---

<sup>44</sup> zdroj: <http://onlinelibrary.wiley.com>

Jiná situace nastane v případě, že klient prozradí o sobě tolik informací **nezáměrně** - z hovoru vyplynou specifika jedince, díky kterým je identifikovatelný, nebo si intervenci rozmyslí až po sdělení osobních údajů. Posléze se informace sdělit musí **i přes nesouhlas klienta** (v tu chvíli dostává přednost zákon). Proto je velice důležité klienta informovat o tom, co případné předání osobních údajů znamená, a to úměrně jeho věku a stavu. Taková situace může v konzultantovi vyvolávat pocity nejistoty, výčitky, ovšem jinak nastavený pomoci bude konzultant, který ví o akutním ohrožení klienta (Petráková, 2006).

Shrnu-li zmíněné informace, na prvním místě stojí vždy rozhodnutí klienta, zda chce svou situaci změnit. Pokud ovšem napíše některé údaje, dle kterých lze identifikovat, je nad klientem zákon.

## **PRAKTICKÁ ČÁST**



## 5 CÍL VÝZKUMU

Cílem kvalitativního výzkumu této diplomové práce je zaměření se na anonymitu jako na specifikum chatové krizové intervence na Lince bezpečí. Cílem je zjištění, jak anonymitu vnímají konzultanti Linky bezpečí - v čem je podle nich přínosná, v čem naopak škodí, a to konkrétně v kontaktu s klientem. Jak se konzultantům vlastně pracuje na chatu pod rouškou anonymity?

V teoretické části jsem se snažila postihnout všechny jevy, které jsou s anonymitou spojené. Autoři, ze kterých jsem čerpala, ji vyzdvihují jak v pozitivním, tak i v negativním slova smyslu. Anonymita tu vystupuje jako ta, která snižuje strach ze zesměšnění, odsouzení nebo zneužití poskytnutých informací... chrání intervenanta, zejména jeho identitu, kterou si klient může vytvořit právě takovou, aby v něm utvářela pocit důvěry a bezpečí (Špatenková, 2011). Nebo jako ta, která vlivem deindividuace vede k antinormativnímu chování (Konečný, 2010).

Co se týče praktického využití - věřím, že už jen zamyšlení se nad tímto tématem bude pro konzultanty přínosné. Pomůže jim lépe se zorientovat v tom, co anonymita obnáší a umožní jim bližší pochopení tohoto fenoménu tím lépe, když nahlédnou na danou problematiku i ze strany klientovy.

## 6 HLAVNÍ A DÍLČÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Výzkum jsem rozdělila do tří okruhů – na anonymitu týkající se klienta – jak na ni nahlíží konzultant, na anonymitu týkající se konzultanta – jak se mu s ní pracuje a také na to, jak anonymita ovlivňuje komunikaci s klientem.

Co se týče **hlavní výzkumné otázky**, stanovila jsem ji následovně:

- ✓ *Jak anonymita ovlivňuje komunikaci krizového intervenanta s klientem na chatu Linky bezpečí?*

Tuto výzkumnou otázku jsem rozdělila na čtyři **dílčí výzkumné otázky**:

- ✓ *Jaké jsou individuální interpretace pojmu anonymita u konzultantů CHKI?*
- ✓ *Jaké vnímají konzultanti výhody a jaké omezení, které anonymita přináší pro klienty CHKI?*
- ✓ *Jak konzultanti vnímají vliv své vlastní anonymity v CHKI?*
- ✓ *Jak vnímají konzultanti vliv anonymity v komunikaci s klientem?*

Samotný dotazník, jehož obsahem je 18 otázek, je součástí Přílohy č. 4.

## 7 KVALITATIVNÍ VÝZKUM

Nejprve se nabízí uvést, co vlastně kvalitativní výzkum znamená: „...je přístupem, který pro popis, analýzu, interpretaci... vlastností zkoumaných fenoménů<sup>45</sup> naší vnitřní a vnější reality využívá kvalitativních metod“ (Miovský, 2006, s. 17).

Miovský dále uvádí základní vlastnosti, které kvalitativní výzkum musí splňovat, a to:

- ✓ *jedinečnost a neopakovatelnost* – zabývá se tedy fenomény, které neplatí univerzálně
- ✓ *kontextuálnost* – v psychologii platí jen velmi málo pravidel či zákonitostí<sup>46</sup>, naopak spousta fenoménů je vázána jen na kontext (např. místo, čas)
- ✓ *procesuálnost a dynamika* – tyto vlastnosti souvisí s tím, že fenomény nějak vznikají, rozvíjí se a zanikají a dynamičnost úzce souvisí s proměnlivostí různých faktorů
- ✓ *reflexivita* – výzkumník se sám podílí na jevech, které zkoumá, není cílem vyloučit vzájemné ovlivňování

Hendl (1999) o cíli kvalitativního výzkumu píše: „Hlavním úkolem je ukázat, jak lidé v každodenních situacích rozumí probíhajícím procesům, jak je zvládají a jak provádějí akce“ (s. 43). Dále autor vyjmenovává základní zásady, kterými jsou mimo výše uvedené **otevřenost**, spočívající v užití této zásady jak ve vztahu k účastným osobám, tak i užitým metodám a zkoumané situaci. Pod **subjektivitou** si máme představit otevřenost svého jednání vůči zkoumanému jedinci. V této souvislosti je zapotřebí zmínit problematiku **determinovanosti**, což si můžeme vysvětlit tím, že lidé jednají pod vlivem pravidel. Ty jsou ovšem v neustálém procesu změn. Jako poslední zásadu autor zmiňuje tzv. **interativní heuristiku**, pod níž si představují vzájemnou prostupnost jednotlivých etap kvalitativního výzkumu (příprava výzkumu, sběr dat, vyhodnocování atd.).

Miovský (2006) zmiňuje „exkluzivní postavení výzkumníka v procesu výzkumu“ (s. 69). „Validita poznatků, které o vnějším i vnitřním světě získáváme prostřednictvím vědeckého zkoumání, je úměrná naší schopnosti porozumět a vysvětlit, jak se na tomto procesu podílí

---

<sup>45</sup> Pojem, který pochází z filozoficko-historického přístupu fenomenologie – v psychologii fenomenologie znamená:

1. způsob deskripce psychologických fenoménů
2. škola, směr, spojený s předmětem, metodologií, cílem (Nakonečný in Miovský, 2006)

<sup>46</sup> vyjma kognitivní psychologie

*právě samotný výzkumník“* (s. 70). Jedinec, který provádí výzkum, je ovlivněn jednak sociálním prostorem – rodina, škola, přátelé; stejně tak i svými emocemi a prožíváním.

Moje volba kvalitativního přístupu se zakládá především na faktu, že zkoumám vlastní interpretace daného jevu – to, jak konzultanti interpretují ovlivnění anonymity v komunikaci s klientem. Jak uvádí Miovský (2006), není v tomto případě třeba žádnou realitu objevovat.

## 8 VÝZKUMNÝ PROJEKT

*„... jedním z nejrozšířenějších výzkumů v rámci kvalitativního přístupu je případová studie... tuto výzkumnou strategii využíváme zejména např. tehdy, když potřebujeme zkoumat určitou jasně vymezenou skupinu osob, majících určité specifické vzájemné vazby...“* (Miovský, 2006, s. 94 – 95). Pro vlastní výzkum jsem právě proto zvolila případovou studii se zaměřením na sociální skupinu, kdy podle Hendla (1999) dochází ke zkoumání skupin a analyzují se vztahy a aktivity.

### 8.1 Předvýzkum

Při formulování výzkumného problému jsem narazila na komplikace ohledně formulace výzkumné otázky. Měla jsem dojem, že je hodně obsáhlá a že získaná data nebudou nijak relevantní. Stejně tak jsem neměla téměř žádné zkušenosti s kvalitativním výzkumem. Tyto dva otazníky ve mně vzbudily potřebu zmapovat, jak by případné interview odpovědělo na danou problematiku.

Proto jsem oslovila kolegyni, která by prakticky nemohla být zahrnuta ve výzkumném vzorku, jelikož v uvedené době, kdy by výzkum měl probíhat, již pracovníci chatu LB nebyla. Navíc měla sama zkušenost s chatovou krizovou intervencí v rámci závěrečné práce do psychoterapeutického výcviku, a díky tomu jsem měla možnost se inspirovat jejími postřehy. Předvýzkum jsem tedy provedla za stejných podmínek jako s ostatními dotazovanými s tou výjimkou, že jsem po této zkušenosti s předvýzkumem pozměnila dílčí otázky v dotazníku (viz Příloha č. 4).

Předvýzkum se vyplatil nejen v ujištění, že výzkumná otázka je dostatečně ohraničená, ale taktéž v uvědomění si faktu, že se v anonymitě na chatu může jednat i o anonymitu na straně konzultanta. Vnesl do následného výzkumu trochu skepse, že i klienti mohou konzultanta rozpoznat, ačkoliv je služba anonymní.

### 8.2 Volba výzkumného vzorku

Dle Miovského (2006) jsem zvolila metodu záměrného (účelového) výběru, jelikož jsem vyhledávala jedince podle předem stanoveného kritéria. Výzkumný vzorek nemohl být ledajaký, respondenti museli splňovat důležitý předpoklad – zkušenost s chatovou krizovou intervencí na Lince bezpečí. Vzhledem k pravidelným změnám, ke kterým průběžně na chatu LB dochází, to museli být navíc konzultanti, kteří aktivně na chatu LB slouží.

Při této volbě jsem podstupovala určité riziko, protože těchto jedinců je momentálně na LB 17. Sama jsem aktivním konzultantem chatu LB, nicméně jsem se sama do výzkumu v pozici respondenta zapojit nechtěla

Rozeslala jsem tedy 16 konzultantům e-mail, ve kterém jsem stručně formulovala cíl práce, počet otázek a přibližnou délku rozhovoru. Na dotaz o zájmu na účasti ve výzkumu se mi během týdne ozvalo 9 respondentů. Vzhledem k časovému plánu jsem se pustila do výzkumu s tímto disponibilním vzorkem.

Abych ozřejmila proces navázání spolupráce s potenciálním účastníkem - nejprve jsme se přes e-mail nebo telefon s daným zájemcem domluvili na osobním setkání. Většinou se jednalo o prostor v rámci Linky bezpečí, kdy mi byla nabídnuta místnost ze strany vedení LB- Vzniklo nám tak místo, kde nás nikdo během výzkumu nerušil. S některými účastníky jsem se sešla v restauraci, jedna účastnice nabídla prostor u sebe doma a jednou jsme rozhovor uskutečnili ve venkovních prostorech PL Bohnice.

### **8.3 Metoda získávání kvalitativních dat**

Po zvážení možností metod, jak data sbírat, jsem zvolila polostrukturované interview, a to zejména z toho důvodu, že je jasné dané, závazné schéma, s možností jej dle potřeb upravovat (Miovský, 2006). Zároveň je tu jasné definované „*jádro interview, tj. minimum témat a otázek, které má tazatel za povinnost probrat*“ (Miovský, 2006, s. 160).

Stanovila jsem pro výzkum 4 základní okruhy otázek, které se odvíjely od hlavní výzkumné otázky. Okruhy se týkaly jednak úvodních otázek, aby se dotazovaný dokázal naladit na téma, ve kterém se po dobu výzkumu budeme pohybovat. Poté na okruh týkající se anonymity klienta, dále okruh zaměřený na anonymitu konzultanta a jako poslední část jsem zmínila okruh komunikace mezi konzultantem a klientem. Na konci jsem zjišťovala několik osobních údajů, které jsem shrnula do tabulky.

Základní čtyři okruhy jsem operacionalizovala do konkrétních otázek, které byly součástí rozhovoru (Žižlavský, 2003). Užívala jsem především otevřených otázek, „*které účastníky vedou ke strukturovanějším odpovědím, které nám objasní více kontextuálních informací a přiblíží nám například motivy, pocity, dojmy, úsudky atd.*“ (Miovský, 2006, s. 171). Některé otázky bylo ovšem nutné formulovat uzavřeně – týkající se především osobních údajů zkoumaných osob. Otázky jsem nekladla vždy doslovně, upřednostnila jsem raději jejich pochopení.

### 8.3.1 Průběh rozhovoru

V úvodní části rozhovoru jsem účastníka seznámila znovu s cílem rozhovoru. Ačkoliv jsem tak učinila v oslovujícím e-mailu, považovala jsem za důležité, cíl znovu zopakovat. Dále jsem jej seznámila se způsobem zachycení dat a získala souhlas s provedením interview a způsobem fixace dat.

Předložila jsem účastníku i základní čtyři okruhy otázek a před samotným zahájením jsem mu dala prostor se na cokoliv doptat. Snažila jsem se celý rozhovor přizpůsobovat tempu řeči, únavě a dalším neverbálním signálům dotazovaného jedince zejména proto, abych jej nezahltla a rozhovor tak proběhl dle jeho možností. Pokud jedinec narušil připravené schéma, nechala jsem jej hovořit, aby rozhovor přirozeně plynul.

K blížícímu se konci rozhovoru jsem si ověřila uzavření tématu pro dotazovaného otevřeným prostorem pro případné dotazy. Nabídla jsem závěrečnou otázku, abych zjistila, zda se mu honí hlavou některé záležitosti, které jsme zmínili. Na úplný závěr jsem vyjádřila vřelý dík jednak ústním sdělením, stejně tak odměnou ve formě sladkosti.

## 8.4 Metoda zpracování a analýzy dat

Při tzv. data managementu (Miovský, 2006), kdy zpracováváme data, jsem použila audiozáznam za použití diktafonu. A to hlavně pro komfortní záznam a následné zpracování dat, které výzkumníkovi poskytuje. Z výhod jsem uplatnila hlavně fakt, že jsem se mohla plně věnovat kladení a upřesnění otázek, případně odpovědí a nemusela jsem se soustředit na přepis odpovědí v daném okamžiku.

Audiozáznam jsem také velmi ocenila při dalším kroku zpracování dat – transkripci, která je nezbytná pro podrobné vyhodnocení (Hendl, 1999). Tento pojem znamená v praktické rovině doslovný přepis jednotlivých interview do textového editoru. Již v této fázi dochází „*k jakési prvotní redukci dat*“ (Miovský, 2006, s. 206). Nejčastější formou této redukce je vynechávání těch částí dat, které nemají nijak velkou výpovědní hodnotu pro účel výzkumu. K předcházení toho, že bych vypustila nějaké relevantní informace, jsem užívala opakovaného poslechu. Transkripce se vyplatila i při následné fázi – analýze dat – data je tak možno díky jejich vizualizaci barvit, komentovat, sledovat, zda si respondent neprotiřečí apod. (Švaříček, 2007).

Jako další nástroj ku pomoci před zahájením interpretace jsem zvolila tzv. kódování, jež představuje operaci, která rozděluje data do fragmentů (indikátorů), „*a ty potom rozřazují k příslušným konceptům. Výstupem je identifikace relevantních konceptů. Tyto koncepty jsou*

*dále kategorizovány – slučovány na základě nějakého jednotícího kritéria“ (Švaříček, 2007, s. 91). Užila jsem tzv. otevřené kódování, kdy jsem jednotlivé kategorie dělila na jednotky – ty nejvyšší byly rozděleny podle dílčích výzkumných otázek, u nichž jsem odpovědi již při transkripci dělila do jednotlivých odstavců dle tématu odpovědi. Tyto úseky jsem barevně značila v textu a připisovala k nim právě jednotlivé kódy (Švaříček, 2007). Byla jsem připravena jednotlivé kódy v průběhu analýzy kdykoliv změnit – právě proto jsem volila otevřenou možnost (Hendl, 1999). Tyto kódy jsem dále řadila (v duchu už i během kódování) do tzv. kategorií podle jejich vnitřní souvislosti (Švaříček, 2007). Pomocí tzv. poznámkování jsem ke kódům připisovala vlastní postřehy, objevy, paradoxy, které se postupně vynořovaly (Hendl, 2008).*

## **8.5 Omezení kvality výzkumu**

Uvědomuji si, že vzorek 9 respondentů není zcela vypovídající o dané problematice. Zahrnutí celého vzorku respondentů by mohlo směřovat k rozvinutí dalších témat, nicméně výzkum jsem směřovala ke kvalitativnímu šetření s cílem hloubkového zkoumání dané problematiky. Zároveň jsem dané šetření prováděla jen v rámci jediné organizace, která poskytuje chatovou krizovou intervenci. Je pravděpodobné, že by výsledky v jiných zařízeních vypadaly odlišně. Zejména u těch, které nenabízí CHKI svým pracovníkům jako dobrovolnou, nýbrž jako povinnost.

Odpovědi konzultantů taktéž vypovídaly o jejich vlastním vnímání daného jevu, neodrážely tudíž samotnou realitu. Jak uvádí Maxwell (in Hendl, 2005), neexistuje žádný objektivní pohled, jelikož účastníci daného výzkumu nemohou vystoupit z jeho rámce, který je mu dán.

Dá se předpokládat, že delší časový plán pro daný výzkum, ve kterém bych mohla s konzultanty realizovat rozhovory a sbírat podněty z rozličných zdrojů, by přinesl hodnotnější výsledky. Stejně tak pravidelnější konzultace s nezahrnutými osobami do výzkumu, by mohly přinést větší náhled.

Zmiňuji taktéž formulaci některých otázek do polostrukturovaného interview, které byly při vykonávání samotného rozhovoru kladeny respondentovi pro něj srozumitelným způsobem a ne doslovně. Není vyloučeno, že došlo k jistým nedorozuměním v oblasti vysvětlování a přijímání otázek a odpovědí.

Rozvojové vnímám i téma odpovědnosti za vedení chatu, které by zasloužilo více prostoru, nicméně limitující zadání mi neumožňuje se tímto okruhem blíže zabírat.



V neposlední řadě by velkým přínosem bylo zkoumání postojů samotných klientů, kteří chat LB navštěvují. Ze zahraničních zdrojů je zřejmé, že takový výzkum uskutečnitelný je, předpokládá ovšem hlubší znalost výzkumníka jak po stránce teoretické, tak praktické.

## 9 INTERPRETACE DAT

Vycházela jsem z analýzy získaných dat od 9 respondentů. Uvádím tabulku s fiktivními jmény. Věk a délka praxe vychází ze skutečnosti.

Jméno respondenta	Věk respondenta	Délka praxe na chatu LB
Tamara	30 let	6,5 let
Mirek	31 let	3 roky
Věra	25 let	3 měsíce
Ivana	26 let	4 roky
Milena	28 let	6 let
Alžběta	29 let	3,5 let
Anna	27 let	4 roky
Lída	38 let	3,5 let
Tina	26 let	4 roky

Interpretaci jsem vykonávala na základě předchozí analýzy – blíže viz kapitola 8.4.

### 9.1 Individuální interpretace pojmu anonymita

Při charakteristice pojmu anonymita se objevovaly podobné definice jako:

- **skrytost, skrytá identita**

Tina hovoří: „*To, že nevím, kdo je na druhé straně, nemám informace o klientovi*“.

„*Pro mě je to zůstat ve skrytu a přitom si vyřešit, co potřebuju*“, říká Lída.

Ivana se k pojmu anonymita vyjadřuje následovně: „*... já ji právě chápu jako skrytí těchto signifikantních údajů, který mě dovedou za tou konkrétní osobou*“.

Ochrana této identity souvisí také s pojmem, který se u respondentů objevoval, a to:

- **možnost výběru, co sdělím**

především z důvodu bezpečí, kdyby mu náhodou hrozil nějaký postih z hlediska právního systému.

„*Já to právě chápu jako bezpečí a nízkoprahovost tomu, že anonymita je prostě něco, že zaručuju tomu druhému, že mi o sobě může říct jenom to, co chce*“, říká Mirek.

Alžběta hovoří: „...můžeš dělat něco bez následků, aniž by odhalil nějakou tvoji identitu...“

Co se týče hranic v anonymitě, konzultanti ji chápali především v kontextu práce na Lince bezpečí jako možnost **dohledatelnosti klienta**. Tedy znalost klientovy identity natolik, že bychom ho mohli nebo dokonce museli dohledat.

Věra se k dohledatelnosti klienta vyjadřuje následovně: „...anonymní jsou ty, který nevedou k tomu, že je možný ho nějak dohledat. A tak tam je nějaká ta zóna, kde to není úplně tak jasný, jestli je to už nějaký údaj přibližující nebo ne.“

„...říkám, asi takový ty oficiální údaje, který když dostanu a třeba zavolám na policii, tak už jsou schopný toho člověka vyhledat...“, sděluje Ivana.

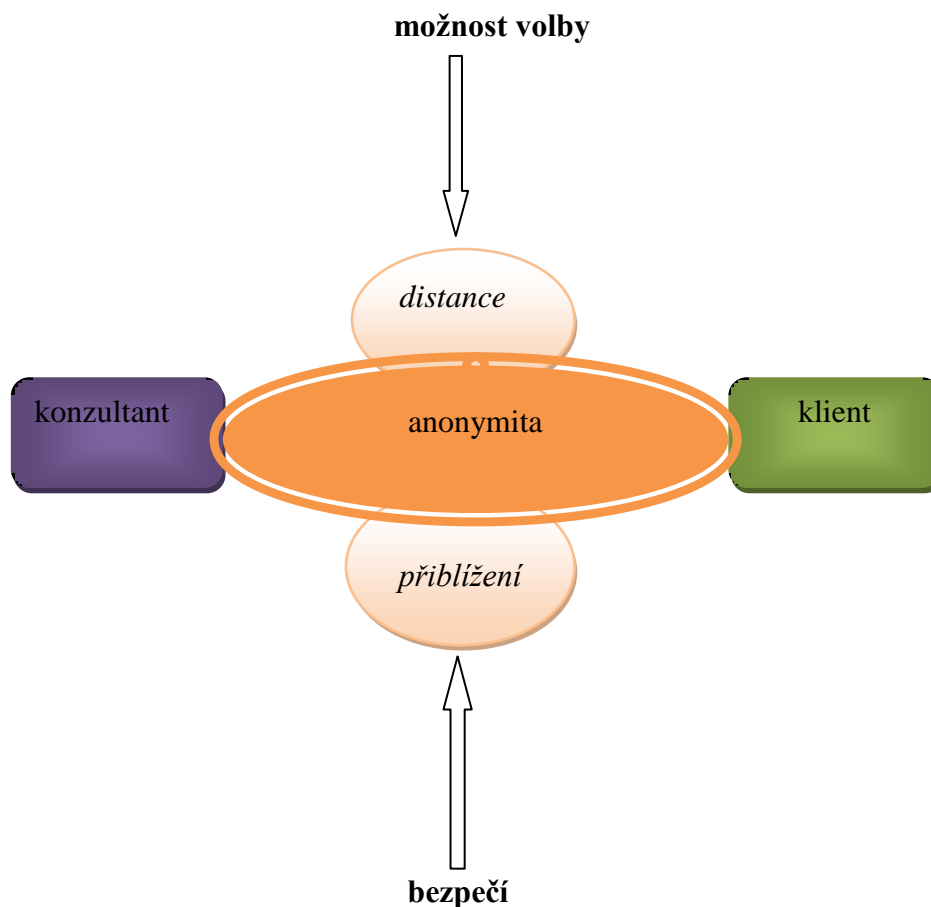
Hranice respondenti vnímají také ze své pozice v tom, co jsou ochotni o sobě klientovi sdělit a co už ne. Z výpovědí vyplývá, že o sobě jsou konzultanti ochotni **říci pohlaví** (to je ostatně na chatu LB známo i bez toho aniž by se klient ptal), rádi sdělí i **osobní názor**:

„...kdyby se mě ptal na nějaký názor nebo nějaký pohled, dalo by se mu říct, že za sebe to mám takhle... ale lidi to můžou mít tak a tak...“, mluví o sobě Milena.

ovšem nejsou ochotni říci **vlastní jméno, věk, bydliště a informace o vlastní rodině** (zejména rodinný stav, zda mají děti, sourozence).

Konzultanti tedy chápali anonymitu jednak jako něco, co je skrytého a díky tomu je jim dána možnost výběru sdělení. Anonymita končí při dosažení údajů o klientovi, které by sloužily k jeho dohledání. Rýsuje se tak jeho skutečná identita. Ze strany konzultantů je za hranicí již sdělení jména, věku a informací o rodině.

Pro přehlednost uvádím grafické znázornění:



## 9.2 Klienti a anonymita na chatu LB

Při dotazu na typ klienta, který se podle názoru konzultantů objevuje na chatu LB nejčastěji, se odpovědi větvily na:

- **údaje o věku a pohlaví klienta** – zde odpovědi korespondovaly se statistikami LB. Tento jev přisuzuji hlavně tomu, že někteří respondenti se na vyhotovení těchto statistik podílejí. Nejčastěji jsou to tedy **dívky ve věku 14-15 let**.
- **smyslový hendikep** – i tyto odpovědi se u některých konzultantů shodovaly, zároveň odpověď byla upřesněna v tom smyslu, že se jedná pouze o teoretický podklad:

Jak říká Ivana: „*A pak mě ovlivňuje asi to, co se říká, že hodně vyhledávají chat lidi s nějakou vadou řeči nebo tak. Nedokážu posoudit. To asi nepoznáme...*“

- **osobnostní nastavení** – hlavně ve smyslu introverze, stydlivosti, obtížném navazování kontaktu s ostatními
- **zkušenost s internetem** - chat dle konzultantů vyhledávají častěji děti a dospívající, kteří internet považují za nedílnou součást života

Co se týče **témat**, se kterými nejčastěji klienti přichází – v odpovědích se seskupila témata, která jsou v systému LB vymezená jako osobní (zmiňují to hlavně proto, že tento pojem sami respondenti užívali), někdy respondenti užívali pojem intimní, závažný, citlivý. Jako konkrétní problematiku lze shrnout témata týkající se **sebevraždy a sebepoškození**.

V obecné rovině se konzultanti shodovali na větší míře anonymity, která u klientů může vzbuzovat pocit **bezpečí a jistoty**, což může být jedním z hlavních důvodů, proč sáhnou po chatu a ne po jiném druhu krizové intervence. Totéž potvrzuje i Veselský (in Špatenková, 2011), který chatovou CHKI uvádí jako více nízkoprahovou a anonymnější než TKI.



### 9.2.1 Výhody vyplývající pro klienta

Dle výpovědí konzultantů chatu LB klienti mají především výhody vycházející z:

- **větší otevřenosti díky bezpečí**, které prostředí chatu poskytuje

Klient si tedy sám určuje, co řekne a co ne a má ze strany Linky bezpečí jistotu, že může otevřít jakékoliv téma – i týkající se činů na hranici zákona a z ní vyplývající oznamovací povinnosti.

*„... může se otevřít a vlastně říct věci, který by normálně neřekl. A který by nechtěl, aby o něm někdo věděl. Třeba i nepěkný věci“, hovoří Lída.*

Tina vykládá: *„A výhodu mají v tom, že mají jistotu, že my nic nepodnikneme, dokud oni nám ty informace nesdělí.“*

Podobně se k tématu otevřenosti vyjadřuje i Šmahel (2003), kdy dle jeho výzkumu dospívající udávají virtuální prostředí jako prostor umožňující jim svobodně vyjádřit sebe sama, svoje názory, tužby.

- **komunikace na zkoušku** – zároveň se klientům nabízí možnost si vyzkoušet komunikovat s někým tak, jak to obvykle nedělají. A to především z toho důvodu, že jim v danou chvíli nepřekáží jejich stydlivost a zároveň za nepatřičné chování nehrozí žádná sankce.

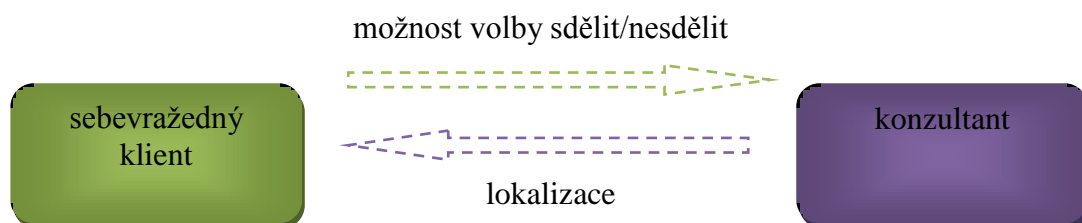
## 9.2.2 Nevýhody vyplývající pro klienta

V čem se respondenti shodovali, bylo téma týkající se **navázání** s klientem. Podle odpovědi je písemný kontakt méně osobní. Odpovědi se dotýkaly tématu lži nebo zamlčování některých údajů ze strany klienta – to může v konzultantovi vyvolávat pocity nedůvěry a tím pádem je celkový kontakt oslabený.

*„...takže mlží a vypadá, že lže a vlastně to jen nechce říct, aby se ochránil. A když si buduje tu zeď, tak ho to brzdí, no. A pak se tam můžou objevovat takový nesrovnalosti, no“,* prezentuje svůj názor Lída.

Šmahel (2003) se ke lžím či přetvářkám vyjadřuje jednoznačně: *„Mladší adolescenti na internetu skutečně více 'lžou'... například 'chat' je silně vnímám jako místo, kde lidé experimentují s identitou a lžou...“* (s. 32).

Jako další časté téma při analýze vyvstávala oblast **sebevražedných tendencí**, kdy se objevovaly dvě protichůdné odpovědi. Značnou nevýhodou pro klienta může být předpoklad, že chat LB je může **lokalizovat** a při odpojení klienta vyhledá a zachrání. Na druhé straně při sebevražedných či jiných život ohrožujících tendencích si klient **možností výběru o sobě neříct žádné informace** škodí (a to je vnímáno především z pohledu konzultantů, sám klient toto jako nevýhodu v dané chvíli pravděpodobně nevnímá) případnou ztrátou života. Téma sebevraždy v CHKI je velice časté a není divu, že na něj respondenti narazili. Je to eticky náročné téma a jak píše Havránková (in Vodáčková, 2002), konzultant při hovoru (chatu) se sebevražedným klientem přemýšlí o tom, kdy zůstat v jistotě, že klient je kompetentní o svém životě rozhodovat, a kdy už má do příběhu vstoupit.



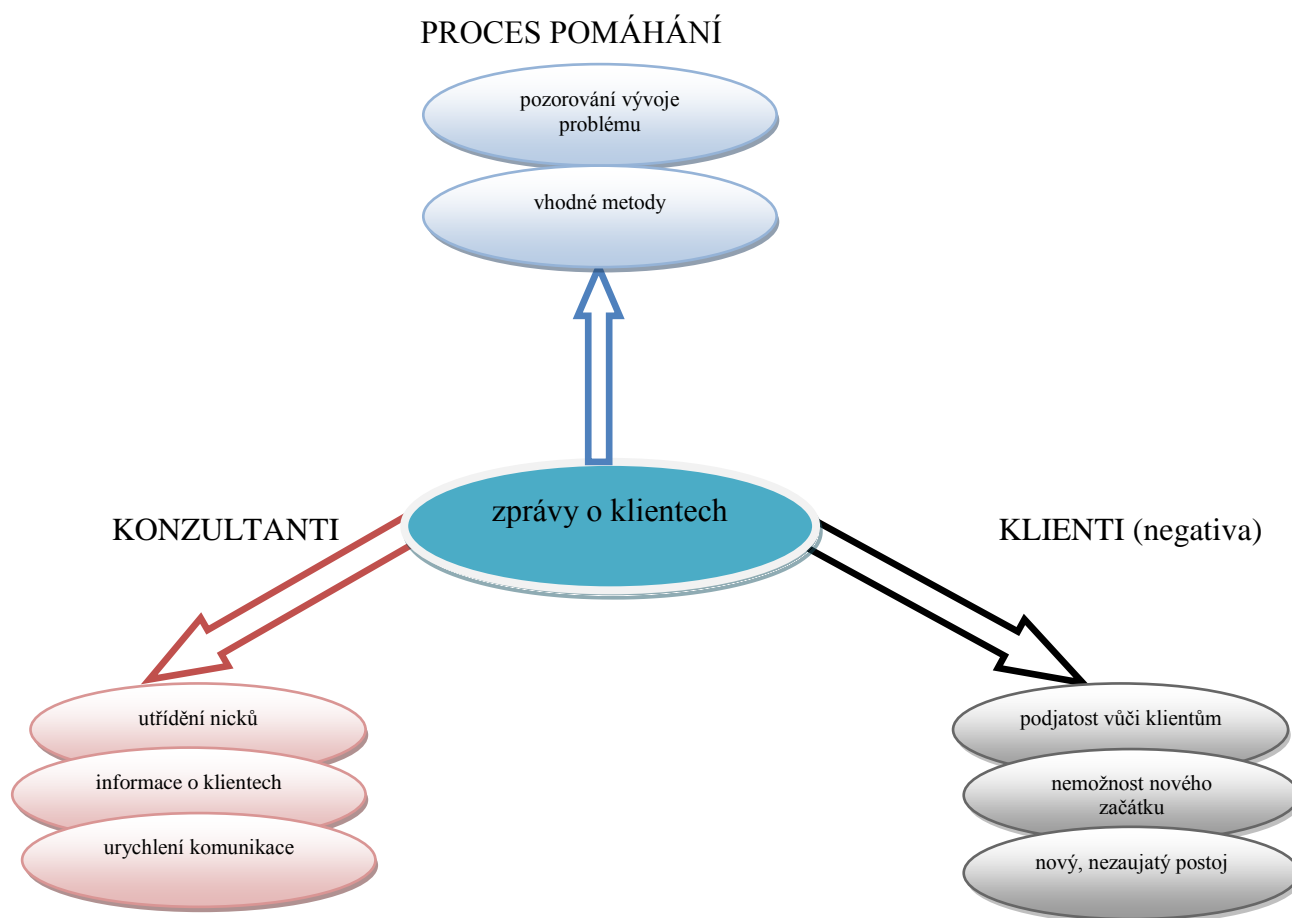
Hodně otazníků přináší **práce se zprávami**, které se uchovávají z každého kontaktu s klientem. Zprávy se uchovávají pod stejným nickem klienta, a tím se začne o daném klientovi rýsovat jasný příběh. Od respondentů přicházely shodné reakce typu – **pro konzultanty** je práce s nickem a zprávami výhodná hlavně pro přehlednost toho, co už o klientovi víme, urychlí to proces komunikace a ujasní, jaké metody práce mu vyhovují. Klient má právo přicházet opakovaně, probírat již řečené záležitosti a je možné pozorovat posun v řešení daného problému.

Věra přináší druhou stranu práce se zprávami, a otázkou, zda **klient** o danou kontinuitu vlastně stojí: „*Já myslím, že oni jsou pak zvyklí ten nick používat jeden ... tak je pak náročný, aby na to ten člověk nenavazoval. Já si myslím, že to klientovi bere tu možnost začínat pořád znova tak, jak chce. ... kolikrát ten klient bude chtít přijít a mluvit s někým jiným, s někým dalším a o tu návaznost jakoby nestojí*“.

K práci se zprávami a s nimi spojenými nicky se vyjadřuje i Anna: „*Vidím větší identifikaci podle těch přezdivek ... my si je tak jako třídíme ty klienty, jo.*“

Shrnu-li analýzu tohoto okruhu - výhody užívání zpráv vyplývají pro klienty díky získaným informacím z předchozí spolupráce mezi klientem a konzultantem a výhodné jsou i pro pomáhající proces obecně. Pro klienty však vyplývají i některá negativa - zejména osobní hodnocení konzultantů dané spolupráce nebo hodnocení klienta samotného.

Vyplývající výhody a nevýhody užívání zpráv shrnuji v grafu:



Porovnám-li práci s probraným tématem klienta např. s E-linkou, jejím specifikem je přístup jak klienta, tak i pracovníka chatu k úplnému záznamu předchozího kontaktu. A to v případě, že s tím daný klient souhlasí a je mu dána možnost daný záznam kdykoliv smazat (Veselský in Špatenková, 2011).

Objevovali se i ti respondenti, kteří v anonymitě na chatu **žádné nevýhody** nespatořovali, jelikož např. dle slov Tamary, „*je to služba, která je tak dělaná, aby byla anonymní*“.

### 9.2.3 Pochybnosti o anonymitě na LB

Konzultanti chatu LB se shodli na následujících pochybnostech týkající se anonymity:

- **IP adresa** – kterou disponuje každý PC a je tak možné klienta dohledat. Výpovědi doplňovaly ovšem i praktické zkušenosti, ze kterých lze usuzovat na prozatímních



špatných zkušenostech. Špatných v tom směru, jak hovoří Tamara, že se nepodařilo podle IP adresy daného klienta dohledat:

*„Jako jednu dobu jsem měla takovéto, že se dá dohledat podle IP adresy, ale po těch dvou zkušenostech, jak se vyhledával ten klient, tak už je nemám. Protože to nedokážou vyhledat...tak mě to nějak uklidnilo“,* hovoří k dané záležitosti Tamara.

- **profil klienta** – každý klient má možnost si při návštěvě xchatu do vlastního profilu uvést o sobě jakékoliv informace. Je zcela na něm, jakou míru anonymity zvolí. Otázkou pak je, zda klienti ví, že tyto informace vidí i konzultant v místnosti určené pro LB a zda je vlastně konzultant vidět chce – zda to pak jeho práci nějak ovlivní nebo ne.

*„...zničeho nic se tam objevila fotka klienta, všechno... v takovém rámečku. Byl to docela šok. Ale pak už se mi to nestalo“,* mluví o své zkušenosti Lída.

### 9.3 Anonymita konzultanta

Konzultant se zamýšlí nad svou vlastní anonymitou především ve chvílích, kdy se klient dotkne jeho **osobních záležitostí** – ku příkladu otázkou na věk nebo životní hodnoty.

*„Bylo to ve chvíli, kdy jsem se klienta ptal na to, kolik mu je, tak on mi oplátkou odpovídal, že chce taky vědět, kolik mi je“,* sdílí svou zkušenost Mirek.

Zároveň je ve spojitosti s tímto tématem napadá **opakovaný kontakt s klientem** – zda mu říci, že již spolu mluvili nebo ne. Při zamyšlení nad tímto jevem napadlo Tamaru, že se i při kladné odpovědi anonymita nijak netříští. Fakt, že klient ví, že s konkrétním konzultantem chatuje opakovaně, nijak o daném konzultantovi nevypovídá. Snad jen to, že má v dané době službu na chatu LB.

*„Člověk by asi neříkal, že asi jako: ‘ne, nemluvili jsme spolu...’ nebo aspoň já bych to nemohla říct: ‘ne, my jsme si spolu včera nepsali, ty sis psala s někým jiným...’ proč jako lhát, že jo, tak nějak z principu...“,* vyjadřuje Věra vlastní názor.

#### 9.3.1 Výhody konzultantské anonymity

Jako velkou přednost zmiňovali respondenti **bezpečí či ochranu před klientem** – a to hlavně před klientem, který by měl tendence je kontaktovat v soukromí (*„...v tý anonymitě jde lehčeji oddělit to pracovní a to soukromý. Tady se odhlásím z počítače jako konzultant a tím to končí“,* mluví o výhodách Tina.), být na ně agresivní nebo manipulativní, nebo si z nich

udělat legraci. Totéž zmiňuje i Špatenková (2011): „*Podobně jako klienta anonymita krizového intervenanta chrání – zabraňuje tomu, aby se na něho nezdravě fixoval, případně ho pronásledoval*“ (s. 26).

Z toho vyplývá i výhoda pro klienta, který se nenaváže na jednu osobu, ale řeší svoje problémy vždy s pracovníkem, který je přítomný na směně: „*...takže se ten klient nenaváže na jednu osobu, že ten chat je potom víc o tom klientovi, než o tom vztahu v tom chatu nebo o mně, kdo jako poskytuje tu radu...*“, říká Anna.

Pod ochranu před klientem mi připadá i vhodné zmínit uváděnou skutečnost, že se pracovník může „schovat za organizaci“ a klient na daného intervenanta nemůže veřejně uvést jakoukoliv špatnou recenzi, jak uvádí Tina: „*Nemůže na tebe cokoli někde napsat, když třeba není spokojenej...*“.

Při dotazu na změnu z anonymity na konkrétní identitu jedince se odpovědi hodně opakovaly – hlavně tedy otázky ohledně strachu z pronásledování klientem. Další vyplývající téma bylo v souvislosti s odpovědností za vedení chatu. Dvě respondentky uvedly, že kdyby pracovaly pod svou identitou, pravděpodobně by to vedlo k převzetí většího dílu odpovědnosti za odvedený chat.

„*Mám pocit, že do jistý míry to může jakoby někoho zbavovat nějaký malinký odpovědnosti. Tam není úplně sám za sebe, je tam za tu organizaci*“, mluví k dané problematice Alžběta.

A Tina se vyjadřuje v podobném směru: „*Na druhou stranu prostě by měla má práce vypadat vždycky tak, abych se pod ní mohla podepsat.*“

## **9.4 Komunikace s klientem na chatu LB**

Z rozhovoru s pracovníky chatu LB vyplynulo, že komunikace skrz tento kanál je jim vlastní, blízká, baví je. Když se nad tím zamýšlím, je to na jednu stranu logické, jelikož intervenanti si sami vybírají speciální výcvik na chat – není to tedy pro ně nutnost s klienty pracovat i skrze písemný projev. Na stranu druhou když vstupovali do výcviku CHKI, nevěděli, jaká tato práce s sebou nese specifika, a tím si vysvětlují jejich další reakce – že zpočátku byla pro ně chatová komunikace ochuzena o blízký kontakt. Konkrétně o emoce a neverbální reakce, což pracovníkům ztěžuje možnost vcítění se do klientova světa. Mají o něm tedy jen ty informace, které jim napíše, nebo se na ně doptají. Kdežto kdyby měli pracovníci chatu více informací, tím více by klientovi mohli nabídnout případné řešení přímo pro něj.

*„Ted’ už to asi tolik nevnímám, ale napřed mi přišlo, že nemám vůbec kontakt s tím klientem... Měla jsem pocit, že se vůbec nedokážu do toho nějak vžít“, cituji Věru.*

Podobně se k tomuto jevu vyjadřuje i Veselský (in Špatenková, 2011, s. 41): *„Ačkoliv někteří klienti mohou výrazně absentující neverbální rámec komunikace považovat za výhodu, pro realizaci pomáhajícího procesu může být tato skutečnost zatěžující.“*

#### **9.4.1 Výhody a nevýhody komunikace mezi konzultantem a klientem**

Při zpracování této kapitoly jsem odpovědi musela kategorie několikrát překódovat a zvažovat, do jaké kategorie je vlastně začlenit.

##### **Klient – výhody a nevýhody**

Dotazovaní se shodli na **komunikaci v rukou klienta** - klient si sám může zvolit, kolik toho o sobě, či dané problematice sdělí. To vyvolávalo protichůdné odezvy. Někteří konzultanti viděli **pozitiva** na straně volnosti a vlastní míře otevřenosti – nikdo klienta nenutí do uvádění informací a on si sám tak může komunikaci řídit. Pokud klient mluví o dané problematice nebo osobě (ku příkladu věk) hodně obecně, konzultant mu může nabídnout větší škálu řešení. Zároveň v tu chvíli nehrozí, že by LB musela oznámit na PČR, že se jedná o trestný čin, na nějž se vztahuje oznamovací povinnost.

*“... může se zeptat na něco, co se třeba netýká jeho, nebo když zvažuje nějaký řešení, ke kterému se nakonec ani neuchýlí, tak se v podstatě může zeptat na cokoliv”,* vysvětluje Ivana.

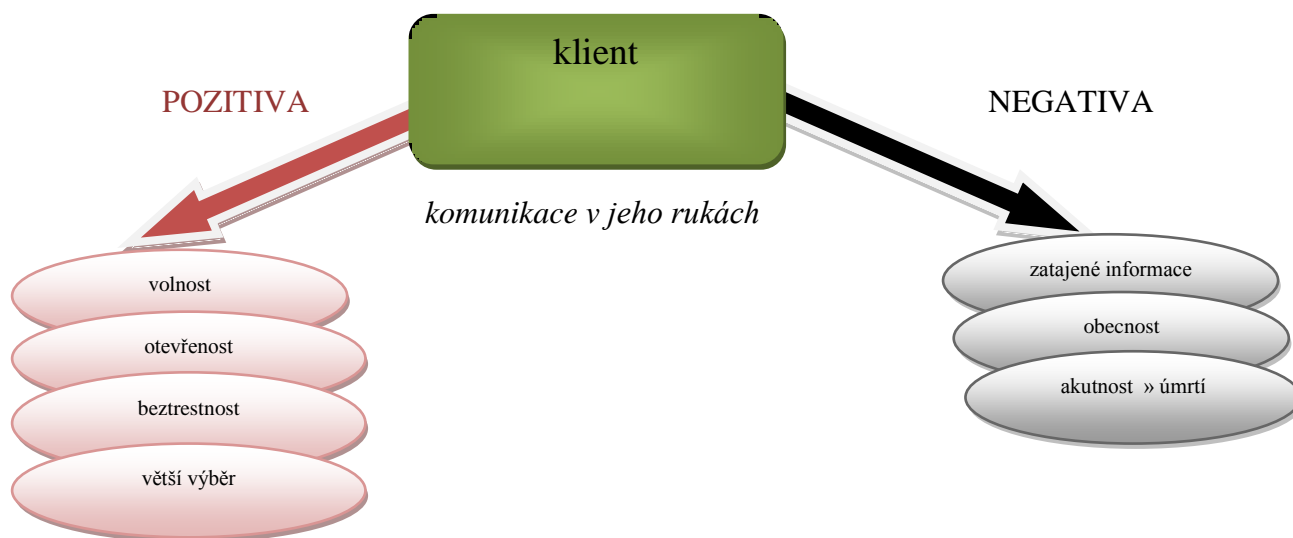
*“Že mu nehrozí, že někde něco oznámíme, co on nebude chtít. Že neuděláme nějaký kroky, který by on neschválil. No, že se o tom nedozví ještě někdo další”,* říká Lída.

Jako **negativum** tohoto jevu se zdá, že si klient může v daném okamžiku škodit. Klient může využít té možnosti, že nám neřekne o důležité informaci, která může být i pro určitou problematiku klíčová. Zároveň kdybychom o klientovi měli větší povědomí, můžeme pro něj ušít na míru možné řešení. U této problematiky se respondenti hodně pozastavovali u tématiky akutnosti, nejčastěji sebevražednosti klienta.

Např. Mirek uvádí: *“... asi ve chvíli, kdy ten klient je prostě sebevražednej a není s ním možný upracovat domluvu, že se prostě nezabije. V tu chvíli se odhlásí z počítače a nevíme vůbec nic. Nejde ho nějak dohledat, identifikovat...“.*

Podobně se vyjadřuje i Milena: *“...je to fakt na něm, může si říkat, že to chce slyšet tak, jako kdyby mu bylo 18. Na druhou stranu opravdu může dostat informaci, kterou v tom opravdovým věku nemůže využít.“*

Pro přehlednost jsem zpracovala zjištěné údaje do grafu:



Jako další dvousečné téma se jeví být **zprávy** vyhotovené z kontaktu s klientem pod stejným nickem. Toto téma se ostatně již objevilo u nevýhod anonymity klienta (kap. 9.2.2). Výhodné pro konzultanty je pracovat se zprávami z hlediska navázání na předchozí komunikaci s klientem. Zároveň se opět objevovalo ovlivnění postřehy konzultanta, který s klientem pracoval v předchozí komunikaci.

Jako **negativum** někteří respondenti uváděli riziko ze záznamu komunikace – a to jednak při samotném chatu (kdy klienta může někdo vyrušit) nebo při jeho zkopírování a následném objevení (např. v textovém editoru v PC).

### Konzultant – výhody a nevýhody

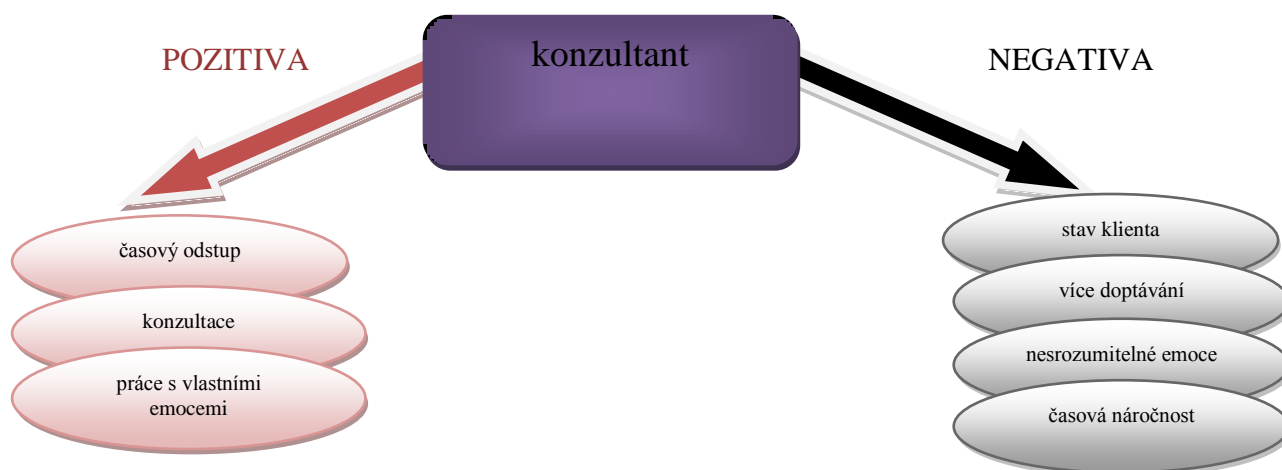
Pro interventy je dle výpovědí **náročné** určit stav klienta jen dle psaného projevu (postrádají jeho hlas). To je spojeno s větším úsilím tento stav zjistit doptáváním se, a tím pádem i s časovou náročností. S tím souvisí i práce s emocemi, kdy užívání emotikonů nemusí být vždy jednoznačné, jak tvrdí Věra: „...mně přijde, že pro mě to asi víc zamlžuje, jo – tu komunikaci. Protože můžu si je tam s ním teoreticky posílat a vyměňovat, ale stejně ani jeden nevíme, co se tím myslí. Což samozřejmě i ty slova, ale tohle mi přijde jakoby další level toho zkreslení, kterej si myslím, že není úplně prospěšnej.“

Na té **kladné** straně mají konzultanti možnost si promyslet odpověď, případně ji zkontrolovat s kolegy. Stejně tak mají možnost bilancovat vlastní emoční rozpoložení, pokud je reakce klienta vyvede z míry.

Alžběta se k tomuto tématu vyjadřuje následovně: „...to, že on ti tam něco napíše a ty si tam můžeš říct cokoliv, vybouřit, promyslet si to, než odepišeš. Že to není tak, že by ti to někdo vpálil a ty teď hned můžeš jako reagovat.“

Špatenková (2011) hovoří o relativním prostoru a volnosti pro klienta i intervena u distanční formy pomoci: „Krizový intervent se může doslova obložit odbornou literaturou, vyhledávat průběžně informace na internetu, použít taháky pro určitý typ problémů apod.“ (s. 27).

Poznatky vyjadřují ještě graficky:



### **Narušení/prolomení anonymity**

V souvislosti s prolomením anonymity se většina respondentů zmiňovala o intervenci (viz kapitola 4.6.3). Než zaměřím tímto směrem, vyjmenuji další pojetí interventů.

- **opakovaný kontakt** - „chataři“ o narušení anonymity uvažují i v případě, že dojde k opakovanému kontaktu s tímž klientem a tento fakt je v chatu otevřen. Jak to uvádí např. Anna: „...to, že mu řeknu, že jsme už spolu mluvili a že jako chci navázat tam, kde jsme skončili a že by to jinak opakoval znova... tak v tu chvíli se ta anonymita v podstatě trochu láme.“

- **zobrazení info z profilu** – již výše zmíněný profil konzultantům způsobuje otázky ohledně narušení anonymity – při zamíření myši na klientův nick se zobrazí klientova fotografie, pokud ji má na svém profilu umístěnou
- **propojení dvou nicků** – ze zkušenosti jedné z respondentek došlo ke sjednocení dvou nicků, pod nimiž figuroval jeden klient – jak uvádí pracovnice, zkušenost byla sdílená na poradách a supervizích. I tento jev je spojen s jakýmsi narušením klientovy anonymity.

Většina konzultantů má zkušenost s **intervencí** v rámci chatové krizové intervence. Někteří ji sami realizovali, někteří byli přítomni na směně, když probíhala. Ze zkušenosti se vyplácí klienta odkazovat na kontakt přes telefon, a to především z praktických důvodů – komunikace na chatu je omezena limitem 90 minut, chat je v provozu pouze několik hodin denně a zároveň je písemný kontakt s klientem zdlouhavý. Příkladem nám slouží odpověď Lídy: *„A za 90 minut na chatu se dozvíš mnohem mnohem míň než na telefonu. Taky nečekáš na odpověď 4 minuty, že jo.“*

Obecně lze říci, že intervencí přes chat bylo dle reakce konzultantů vykonáno daleko méně než na telefonu. Zároveň dva z nich hovořili o testování klientem a jeden o zásahu bez vědomí klienta v rámci záchrany jeho života.

*„Stala se intervence, že se zjišťovala IP adresa počítače, takže tam se prolomila anonymita, protože byla sebevražděná“, říká Ivana.*

V jednom případě hovořila konzultantka Alžběta o prolomení anonymity klienta kvůli oznamovací povinnosti, která je dle zákona hierarchicky nadřazená mlčenlivosti dané organizace. O klientově identitě se dozvěděla díky medializaci tohoto případu.

*„No a vedoucí mi tehdy volal a říkal, abych se podívala na internet. Tak jsem se podívala a tam už to prostě bylo napsaný – že to je von a že psal na chat LB. To byla vlastně prolomená anonymita až po tom chatování. No, to byl teda jako fakt mazec. No a to byl snad nejtěžší případ týranýho dítěte vůbec. Popisoval úplně hrozný věci, co se mu děly, no.“*

V rámci tohoto prolomení anonymity klienta byla **v ohrožení i anonymita konzultanta**, jelikož měla daná konzultantka strach, že by musela vypovídat před soudem. A to by musela, což vyplývá ze zákona: *„Odepřít výpověď jako svědek však nemůže ten, kdo má stran trestného činu, jehož se svědecká výpověď týká, oznamovací povinnost podle trestního*

zákona“<sup>47</sup>. Stejně tak jako povinnost mlčenlivosti vůči klientovi může zaměstnance zprostit zaměstnavatel – písemně, s uvedením rozsahu nebo účelu (Jakešová in Špatenková, 2011).

*„Vedoucí tehdy říkal, že pro složky nebo orgány, který jsou prostě v tom nějak činný, tak musíme tu identitu odhalit. To tam prostě neplatí. Že zákony jsou výš než naše pravidla, který máme my na lince. ... Na druhou stranu – kde je ta anonymita?“, táže se Alžběta.*

---

<sup>47</sup> zdroj: [www.epravo.cz](http://www.epravo.cz)

## 10 ZÁVĚR VÝZKUMNÉ ČÁSTI

Z interpretace dat se pokusím shrnout, dle mého posouzení, ty nejdůležitější informace. Anonymitu respondenti chápali jako určitou skrytost klienta – že o něm neví informace, které by případně mohly vést k jeho dohledatelnosti. Navíc se ukázalo, že právě tuto skrytost dle úsudků konzultantů klient volí právě proto, aby dohledatelný nebyl a mohl v klidu hovořit o veškerých problémech bez možnosti případného postihu.

Ze zkušenosti vědí respondenti, že chat navštěvují více dívky kolem 14-15 let, zároveň klienti více řeší citlivá témata, o kterých se jim přes jiný komunikační kanál hůře hovoří. Většinou jsou to klienti, kteří jsou zvyklí internet hojně užívat, představuje pro ně bezpečné prostředí, díky němuž se mohou více otevřít. Nebo si mohou vyzkoušet styl komunikace, který jim není úplně vlastní. A to za předpokladu, že je to nijak neohrožuje.

Druhou stranou mince je vzdálenější kontakt mezi klientem a konzultantem, který je ochuzený o hlas, a tím pádem se hůře pracovníkovi na klienta navazuje. Ohrožující pro klienty může být i samotné nesdělení žádoucích informací (viděno z pozice konzultanta), zejména při akutním ohrožení jejich zdraví či života. V tomto případě je možné klienta lokalizovat i bez jeho souhlasu. Taktéž větší povědomí o klientovi by pravděpodobně vedlo ke konkrétnější nabídce řešení.

Kontroverzní názory vyplývaly v souvislosti se zaznamenáváním komunikace s klientem do systému organizace. Zprávy o kontaktu na jedné straně poskytují možnost kontinuálně s klientem pracovat, navazovat na již řečené a vyzkoušené. Na druhou stranu postřehy konzultantů mohou ovlivňovat následnou komunikaci s klientem - zejména některé osobní postřehy týkající se hodnocení klientů od ostatních kolegů.

Ve valné většině jsou konzultanti vděční za jejich vlastní anonymitu, která jim především zaručuje ochranu před klientem, jež by mohl zasahovat neúměrně do jejich soukromého života. Ochota o sobě sdělit některé informace zahrnovala vlastní názor na řešenou problematiku a odpovědi na pohlaví konzultanta.

K narušení anonymity klienta (nebo o její pokusy) došlo dle výpovědí opakovaně. Někdy je úvaha konzultanta nad úvahou klientovou a je třeba zasáhnout, zejména ohledně záchrany života či zdraví. Ukázalo se, že teoreticky může dojít i prolomení anonymity konzultantovy, a to v případě, že tak určuje zákon.



Shrnu-li dané závěry, anonymita je z pohledu konzultantů pro klienta představou jakési svobody, kdy si klient sám řídí, co řekne a co ne. Tuto představu konzultanti respektují do té doby, kdy klient sám nedokáže reálně vyhodnotit závažnost vlastní situace.

### **10.1 Reflexe vlastní pozice**

Výzkumníka lze rozdělit na tzv. outsidera (volně přeloženo z angličtiny jako nečlen) nebo insidera (volně přeloženo z angličtiny jako člen). Užší rozdělení dle Buckle a Dwyer (2009) je následující:

- ✓ *okrajový člen*, který se nepodílí na činnosti dané skupiny
- ✓ *aktivní člen*, který je zapojený do činnosti skupiny
- ✓ *úplný člen*, který je sám do výzkumu zahrnutý

Nelze s určitostí říci, která pozice je výhodnější. Každá pozice je něčím specifická a každá má své klady i zápory, které se do daného výzkumu promítají.

Zaměřím-li se na insidera, za něhož se považuji být i v rámci tohoto výzkumu já (sama jsem do výzkumu zahrnutá nebyla), vnímám výhody ve znalosti daného prostředí i samotných respondentů. Odpadly tedy prvopočáteční rozpaky nad tím, do jakého prostředí vůbec vstupuji. Často role insidera umožní rychlejší přijetí danými účastníky výzkumu – jsou víc otevření a hloubka získaných dat se tak může zvětšit. A to hlavně díky předpokladu porozumění dané problematice (Buckle a Dwyer, 2009). U některých respondentů se dá říci, že byli vůči mně více otevření díky předchozí znalosti. Na stranu druhou byl tento vzájemný vztah limitující – možná někteří kolegové měli ostych, a proto ani nereagovali na výzvu k realizaci výzkumu.

Role insidera přináší i další úskalí, která se dají chápat hlavně v dualitě této pozice. Jistá znalost prostředí může tuto dualitu ještě komplikovat (Buckle a Dwyer, 2009). Abych byla konkrétní, moje názory na danou problematiku se nemusely shodovat s výpověďmi respondentů. Pak je možné, že některé otázky byly směřovány k dosažení očekávané odpovědi. Stejně tak i v tomto smyslu mohla být některá sdělení špatně uchopena už při transkripci a k redukci dat mohlo taktéž dojít při interpretaci některých dat, kdy jsem možná přisoudila nějakým informacím svůj vlastní význam.

Reflektuji i vlastní omezení v průběhu získávání dat. Některé otázky jsem neměla dostatečně ohraničené a při jejich interpretaci se stalo, že se u různých okruhů objevovaly podobné odpovědi. To mi poté komplikovalo vyhodnocování získaných dat.

Dá se říci, že pokud je výzkumník sám člen dané skupiny, jeho osobnost a vliv na daný výzkum je všudypřítomný aspekt. Jedinec nemůže zůstat neutrální (Buckle a Dwyer, 2009). Zůstane tedy nezodpovězeno, co v daném kvalitativním výzkumu byly moje interpretace a co byly objektivní poznatky.

## **10.2 Etická stránka výzkumu**

*„Psychologický výzkum produkuje z etického hlediska velké množství problémů“* (Miovský, 2006, s. 276), které lze chápat ve třech základních rovinách:

- ✓ *ochrana účastníků výzkumu*
- ✓ *ochrana výzkumníka*
- ✓ *vliv výzkumníka na zkoumaný jev*

Účast na daném výzkumu proběhla zcela dobrovolně – na základě jednoho oslovení e-mailem. S daným jedincem jsem pokaždé probírala účel výzkumu a měl samozřejmě možnost kdykoliv z výzkumu odstoupit. Výzkumníci byli informováni o tom, že k získaným informacím nebude mít přístup nikdo nepovolaný. Osobní informace týkající se pohlaví, věku a délky praxe jsem zařadila ke smyšlenému křestnímu jménu. Při transkripci dat jsem vypouštěla konkrétní zmíněná jména respondenty a po přepsání jsem audiozáznamy smazala z použitého diktafonu.

Odměnu jsem po náležitém uvážení ve výzkumu užila, ovšem nebyla nabízena v informativním e-maile, aby nebyla hlavní motivací pro žádanou účast. Snažila jsem se konzultanty spíše motivovat nabídkou seberozvoje, který jim rozhovor mohl poskytnout.

Během výzkumu i po něm jsem sledovala psychické rozpoložení účastníků, nicméně téma nebylo pro respondenty nijak citlivé a jejich stav byl adekvátní vydané energii na odpovědi.

## ZÁVĚR

Internet je technologie, o které se dalo předpokládat, že nabyde obrovských rozměrů, a to se tak dle statistik ČSÚ za rok 2011 stalo. Internet se rozrůstá v domácnostech, školství, ale i sociálních službách a nese s sebou škálu výhod, ale i nevýhod. Je to tzv. prostředí bez zábran, které s sebou nese jak pozitivní, tak i negativní důsledky (Šmahel, 2003).

Anonymita je jev, který s sebou internet nese a „... je velmi důležitou vlastností virtuálního světa a do značné míry předurčuje chování lidí v tomto prostředí“ (Šmahel, 2003, s. 14). Jedinec má právo se vyjádřit sám za sebe pod vlastním jménem, nebo využít právě možnosti žádné údaje o sobě neříct.

Anonymita prolíná celou diplomovou práci. Zaměřila jsem jí do chatové krizové intervence s cílem získat informace od konzultantů Linky bezpečí, jak je anonymita provází při jejich práci s klienty. Když shrnu některé informace, anonymita se zdá být jevem, který má spoustu silných stránek. Na straně klienta se jedná o celkový styl komunikace, který má ve svých rukách – může si určit, jaké informace o sobě či jeho problému řekne. Může být také více otevřený, jelikož mu nehrozí žádné sankce za jeho projev na chatu nebo za obsah jeho komunikace je. Konzultanti oceňují bezpečí, které jim anonymita poskytuje. Nemusí mít obavy z toho, že je klient bude vyhledávat i v jejich soukromém životě. Mají i prostor problém zkonzultovat s kolegou či dostupnou literaturou a oceněnihodné je pro ně i vlastní pohodlí při kontaktu s klientem. Stejně tak anonymita zahrnuje jisté slabé stránky. Podle výpovědi konzultantů si klienti mohou škodit podáváním neúplných nebo zkreslených informací, což zejména při sebevražedných tendencích nemusí klient adekvátně vyhodnotit a může si tak uškodit. Konzultantova anonymita může být prolomena v případě, že zákon převýší interní předpisy dané instituce.

Práce bohužel neposkytuje výpověď o faktu, jak samotnou anonymitu na chatu LB vnímají klienti. Nicméně dá se říci, že zkušenosti pracovníků s klienty na chatu LB jsou i přesto přínosné, a zároveň někteří z nich by mohli být i potenciálními klienty.

## Seznam literatury

### POUŽITÁ LITERATURA

BAŠTECKÁ, Bohumila a kol. *Terénní krizová práce*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005, 299 s. ISBN 80-247-0708-X

DANZER, Gerhard. *Psychosomatika: celostný pohled na zdraví těla i duše*. 2. vyd. Praha: Portál, 2010, 244 s. ISBN 978-80-7367-718-3.

DeVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2001, 420 s. ISBN 80-7169-988-8.

DIVÍNOVÁ, Radana. *Cybersex – forma internetové komunikace*. 1. vyd. Praha: Triton, 2005, 167 s. ISBN 80-7254-636-8.

EIS, Zdeněk. *Krize všedního dne*. 1. vyd. Praha: Grada, 1994. 121 s. ISBN 80-85424-56-8.

EIS, Zdeněk. *Starost a starosti*. 1. vyd. Praha: Ježek, 1995, 89 s. ISBN 80-85996-02-2.

EIS, Zdeněk. *Volejte linku důvěry! : co s krizemi, které nás potkávají!*. 1. vyd. Jinočany: H & H, 1993, 122 s. ISBN 80-85467-20-8.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, 407 s. ISBN 80-7367-040-2.

HENDL, Jan. *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Karolinum, 1999. 278 s. ISBN 80-246-0030-7.

HORSKÁ, Bohuslava a kol. *Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Slon, 2010, 197 s. ISBN 978-80-7419-034-6.

KAST, Verena. *Krize a tvořivý přístup k ní: typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 167 s. ISBN 80-7178-365-X

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly ze psychologie sociální komunikace*. Praha: Nakladatelství Svoboda, 1988, 235 s.

McLUHAN, Marshall. *Jak rozumět médiím: extenze člověka*. 1. vyd. Praha: Odeon, 1991, 348 s. ISBN 80-207-0296-2.

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.

MOTSCHING, Renate; NYKL, Ladislav. *Komunikace zaměřená na člověka: rozumět sobě i druhým*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 172 s. ISBN 978-80-247-3612-9.

ŘEZNÍČEK, Petr. *Internet pro studenty*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 2001. 92 s. ISBN 80-7226-538-5.

SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 171 s. ISBN 80-7178-312-9.

ŠMAHEL, David. *Psychologie a internet – děti dospělými, dospělí dětmi*. Praha: Triton, 2003, 158 s. ISBN 80-7254-360-1.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kol. *Krize – psychologický a sociologický fenomén*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004, 129 s. ISBN 80-247-0888-4.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kol. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dop. vydání. Praha: Grada, 2011, 195 s. ISBN 978-80-247-2624-3.

ŠVARÍČEK Roman, ŠEĐOVÁ, Klára a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

VODÁČKOVÁ, Daniela a kol. *Krizová intervence [krize v životě člověka, formy krizové pomoci a služeb]*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002, 543 s. ISBN 80-7178-696-9.

VYBÍRAL, Zdeněk. *Psychologie komunikace*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009, 319 s. ISBN 978-80-7367-387-1.

VYMĚTAL, Jan. *Duševní krize a psychoterapie*. 1. vyd. Hradec Králové: Konfrontace, 1995, 88 s. ISBN 80-901773-4-4.

## **SLOVNÍKY**

HARTL, Pavel. *Stručný psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004, 311 s. ISBN 80-7178-803-1.

KLIMEŠ, Lumír. *Slovník cizích slov*. 1. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1981, 790 s.

KRAUS, Jiří. *Nový akademický slovník cizích slov. I. díl: A-K*. 1. vyd. Praha: Academia, 2005. 445 s. ISBN 80-200-05223-4

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, 287 s. ISBN 80-7178-549-0.

## STUDENTSKÉ PRÁCE

BRODILOVÁ, Zuzana. *Sebepoškozování z perspektivy pracovníků Linky bezpečí*. Praha, 2008. 67 s. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze: Filozofická fakulta. Vedoucí práce PhDr. Daniela Vodáčková. Dostupné také z <<https://is.cuni.cz/webapps/UKSESSION41C615B79FCF9C27D77603782E00385F/zzp/detail/8001013290/?file=8800046971>>

CÉSAROVÁ, Ivana. *Telefonická krizová intervence*. Praha, 2011. 64 s. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze: Husitská teologická fakulta. Vedoucí práce: PhDr. Ivana Nováková. Dostupné také z <<https://is.cuni.cz/webapps/UKSESSION41C615B79FCF9C27D77603782E00385F/zzp/detail/100028/?file=130039696>>

ČECHOVÁ, Kateřina. *Krizová intervence prostřednictvím elektronické komunikace (on-line chat, on-line videochat)*. Praha, 200, 134 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze: Filozofická fakulta: Katedra sociální práce. Vedoucí práce PhDr. Olga Havránková. Dostupné také z <<https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/8001015581>>

FALTÝNEK, Lukáš. *Psychologické aspekty komunikace na internetu*. Hradec Králové, 2002. 122 s. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové: Katedra informatiky a managementu. Vedoucí práce PhDr. Zbyněk Vybíral, PhD. Dostupné také z <<http://lukas.faltyněk.com/2007/06/20/psychologicke-aspekty-komunikace-na-internetu-pdf/>>

HORÁČKOVÁ, Irena. *Specifika online krizové intervence na Lince bezpečí*. Praha, 2012. 57 s. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze: Husitská teologická fakulta. Vedoucí práce PhDr. Hana Dvořáková. Dostupné také <<https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/122246>>

KONEČNÝ, Štěpán. *Fenomén lhaní v prostředí internetu*. Brno, 2010. 136 s. Disertační práce. Masarykova univerzita: Filozofická fakulta, Psychologický ústav. Vedoucí práce doc.

PhDr. Mojmír Tyrlík, PhD. Dostupné také z  
<[http://is.muni.cz/th/20614/ff\\_d/Disertacni\\_prace\\_Konecny.pdf](http://is.muni.cz/th/20614/ff_d/Disertacni_prace_Konecny.pdf)>

NOVÁKOVÁ, Monika. *Internet a jeho vliv na středoškolskou mládež*. Brno, 2010. 76 s. Diplomová práce. Masarykova univerzita: Pedagogická fakulta. Vedoucí práce PaedDr. Pavel Konupčík. Dostupné také z <[http://is.muni.cz/th/345351/pedf\\_m/DP\\_-\\_Internet\\_a\\_jeho\\_vliv\\_na\\_stredoskolskou\\_mladez.pdf](http://is.muni.cz/th/345351/pedf_m/DP_-_Internet_a_jeho_vliv_na_stredoskolskou_mladez.pdf)>

PETRÁKOVÁ, Hana. *Linka bezpečí dětí a mládeže - etické aspekty hovorů vyžadujících kontakt na jinou instituci*. Praha, 2006. 171 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze: Filozofická fakulta. Vedoucí práce PhDr. Daniela Vodáčková. Dostupné také z <<https://is.cuni.cz/webapps/UKSESSION41C615B79FCF9C27D77603782E00385F/zzp/detail/8000571723/?file=8800040814>>

SODOMKOVÁ, Lenka. *Situace v rodinách po v období po vydání předběžného opatření*. Brno, 2009. 120 s. Diplomová práce. Masarykova univerzita v Brně: Fakulta sociálních studií. Vedoucí práce PhDr. Pavel Navrátil, PhD. Dostupné také z <[http://is.muni.cz/th/231114/fss\\_m\\_a2/Sodomkova\\_Lenka\\_DP\\_\\_pdf.pdf](http://is.muni.cz/th/231114/fss_m_a2/Sodomkova_Lenka_DP__pdf.pdf)>

ZÝKOVÁ, Marie. *Krizová intervence při práci s dětmi a mládeží*. Praha, 2008. 108 s. Diplomová práce. Karlova univerzita v Praze: Filozofická fakulta. Vedoucí práce PhDr. Jitka Lorenzová, PhD. Dostupné také z <<https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/8001010445>>

## **ELEKTRONICKÉ DOKUMENTY**

BOLDIŠ, Petr. *Bibliografické citace dokumentů podle ISO 690 a ISO 690-2* [online]. © 2001 – 2006, poslední revize 31.3.2006. Dostupné z <<http://www.boldis.cz/citace/citace1.pdf> a <http://www.boldis.cz/citace/citace2.pdf>>. [cit. 2013-04-05]

ČESKÁ ASOCIACE PRACOVNÍKŮ LINEK DŮVĚRY (ČAPLD) [online]. © 2013. Dostupné z <<http://www.capld.cz/kdo-jsme>>. [cit. 2013-02-15]

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. Tab. Informační společnost v číslech 2012. *Český statistický úřad* [online]. © 2013, poslední revize 27.3.2012. Dostupné z <[http://www.czso.cz/csu/2012edicniplan.nsf/t/C7002D34E2/\\$File/970512\\_C.pdf](http://www.czso.cz/csu/2012edicniplan.nsf/t/C7002D34E2/$File/970512_C.pdf)>. [cit. 2013-02-05]

- DWYER, Sonya Corbin; BUCKLE, Jennifer L. The Space Between: On Being an Insider – Outsider in Qualitative Research. In *International Journal of Qualitative Methods* [online]. 2009, vol. 8, no. 1, 54-62. Dostupný z <<http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/IJQM/article/view/2981/5198>>. [cit. 2013-06-20]
- FUKKINK, Ruben; HERMANNNS, Jo. Counseling Children at a Helpline: Chatting or Calling? In *Journal of Community Psychology* [online]. 2009, vol. 37, no. 8, 939-948. Dostupný z <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/jcop.20340/pdf>>. [cit. 2013-05-05]
- KOUCKÁ, Pavla. *Žijete on-line?* [online]. © 2005 — 2012, poslední revize 15.6.2006. Dostupné z <<http://www.portal.cz/casopisy/pd/ukazky/zijete-on-line-/9758/>>. [cit. 2013-02-20]
- LINKA DŮVĚRY LIBEREC [online]. © 2010. Dostupné z <<http://www.linka-duvery.cz/>>. [cit. 2013-01-29]
- SDRUŽENÍ LINKA BEZPEČÍ. *Služba vzkaz domů* [online]. © 2010. Dostupné z <<http://www.linkabezpeci.cz/webmagazine/kategorie.asp?idk=193>>. [cit. 2013-04-15]
- SDRUŽENÍ LINKA BEZPEČÍ. *Výročí zpráva za rok 2011* [online]. © 2010. Dostupné z <[http://www.linkabezpeci.cz/data/articles/down\\_696.pdf](http://www.linkabezpeci.cz/data/articles/down_696.pdf)>. [cit. 2013-02-20]
- SULER, John. The Online Disinhibition Effect. In *The Psychology of Cyberspace* [online]. © 2001, poslední revize srpen 2004. Dostupné z <<http://truecenterpublishing.com/psycyber/disinhibit.html#anonymity>>. [cit. 2013-02-20]
- Výjimky z povinnosti vypovídat jako svědek v trestním řízení* [online]. © 1999 – 2013, poslední revize 16.7.2002. Dostupné z <<http://www.epravo.cz/top/clanky/vyjimky-z-povinnosti-vypovídat-jako-svedek-v-trestnim-řízení-17716.html>>. [cit. 2013-05-20]
- VYMĚTAL, Jan. *Jan Vymětal (1945) – rozhovor* [online]. © 2005 — 2012, poslední revize 29.11.2001. Dostupné z <<http://www.portal.cz/aktuality/jan-vymetal-1945---rozhovor/201/>>. [cit. 2013-02-20]
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách* [online]. © 2013, poslední revize 1.1.2013. Dostupné z <<http://www.uplnezneni.cz/zakon/108-2006-sb-o-socialnich-sluzbach/>>. [cit. 2013-05-20]



*Zákon č. 40/2009 Sb., aktuální znění č.399/2012 Sb., trestní zákoník* [online]. © 2013, poslední revize 1.1.2013. Dostupné z <<http://www.uplnezneni.cz/zakon/40-2009-sb-trestni-zakonik/>>. [cit. 2013-05-20]

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1 Statistické údaje LB

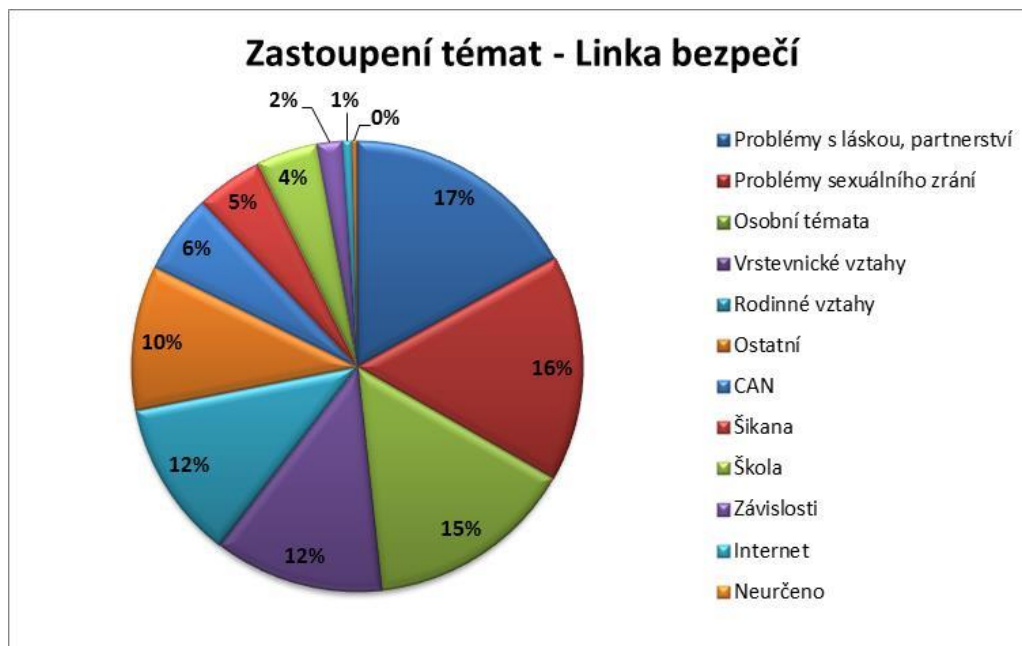
Příloha č.2 Statistické údaje ČSÚ

Příloha č.3 Polostrukturované interview – dotazník

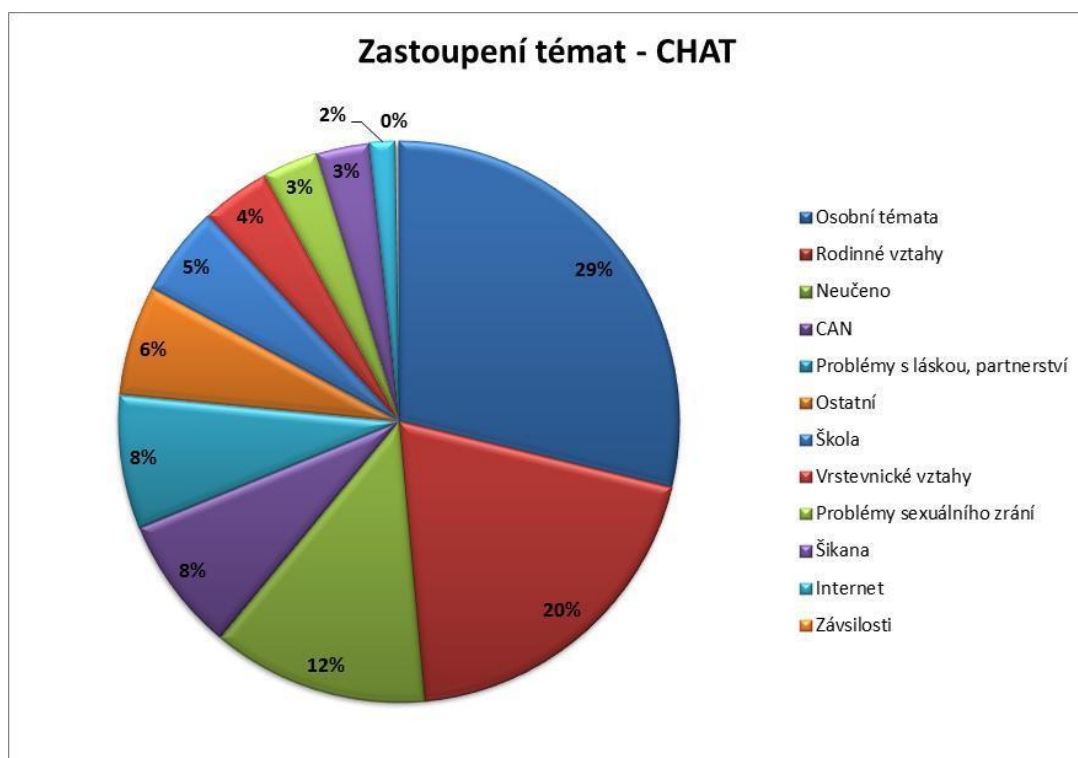
Příloha č.4 Souhlas vedoucího LB

Příloha č.5 Tabulka životních událostí podle Holmese a Rahea

## Příloha č. 1 - Statistické údaje Linky bezpečí za rok 2012

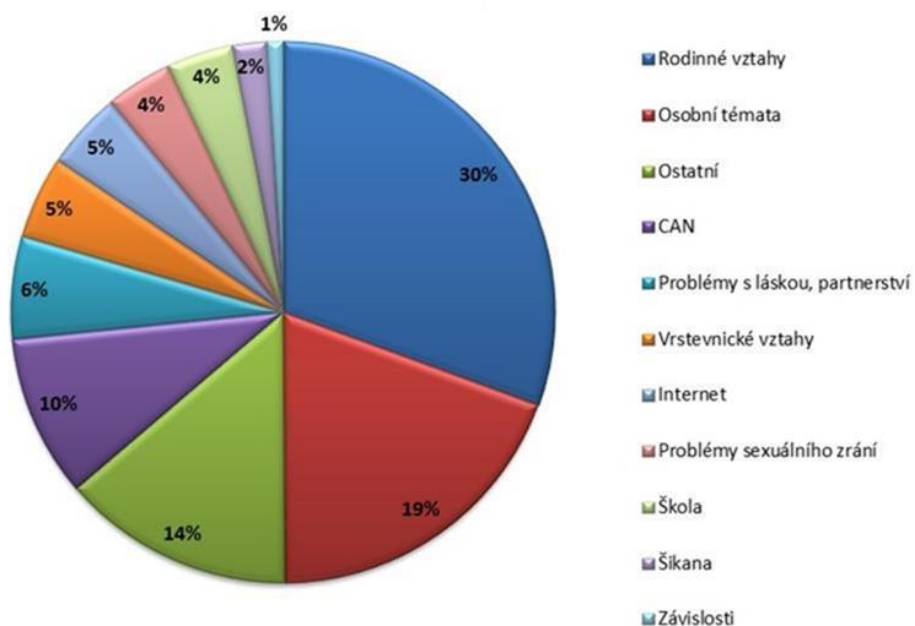


zdroj: [www.linkabezpeci.cz](http://www.linkabezpeci.cz)



zdroj: [www.linkabezpeci.cz](http://www.linkabezpeci.cz)

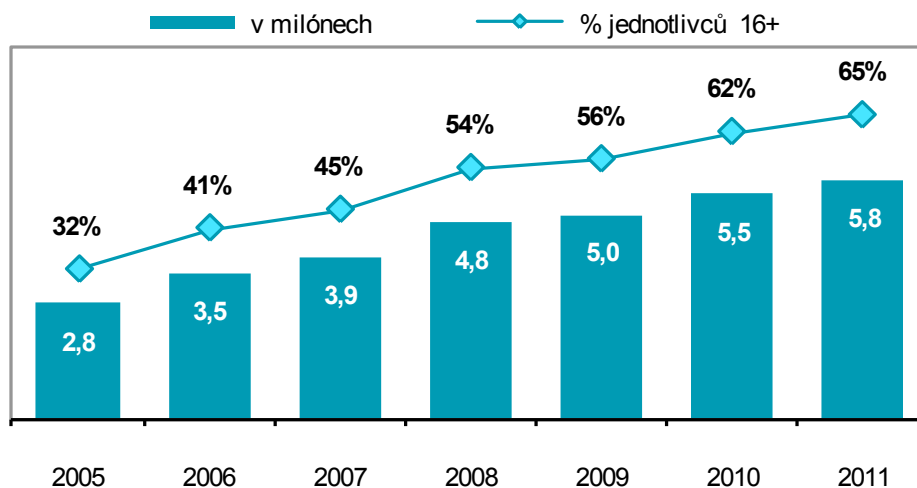
### Zastoupení témat - E-mailová poradna



zdroj: [www.linkabezpeci.cz](http://www.linkabezpeci.cz)

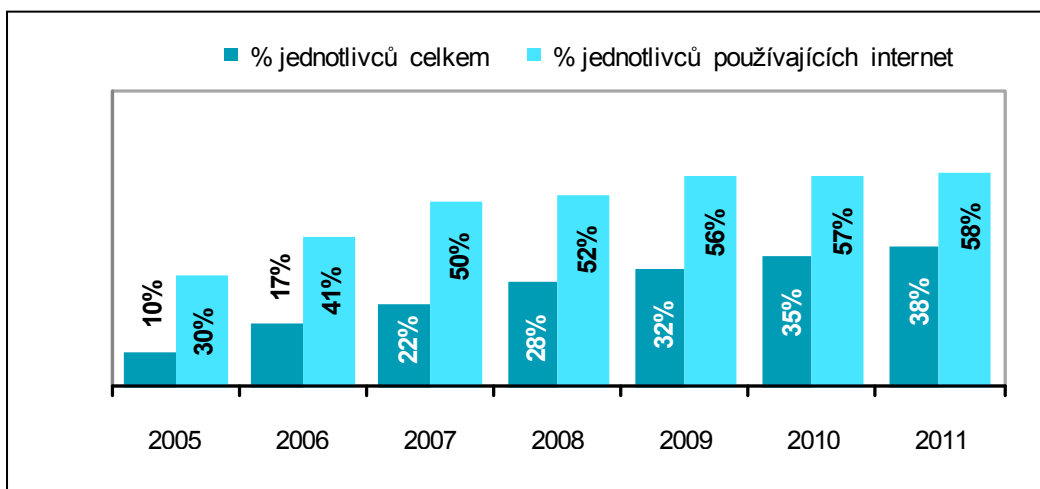
## Příloha č. 2 - Statistické údaje ČSÚ

Jednotlivci používající internet v období 2005-2011



zdroj: ČSÚ

Jednotlivci používající internet každý den v období 2005-2011



zdroj: ČSÚ

## **Příloha č. 4 – Dotazník k polostrukturovanému interview**

1. Co se ti vybaví, když se řekne chat Linky bezpečí?
2. Co se ti vybaví, když se řekne anonymita?
3. Jak ty sám(a) chápeš anonymitu – jak bys jí vysvětlil(a)?
4. Kdyby ses měl(a) zamyslet nad hranicí anonymity – které údaje o klientovi jsou podle tebe anonymní a které už ne?
5. Jaký typ klientů podle tvého názoru vyhledává CHKI?
6. Máš pro sebe nějaké vysvětlení, proč zrovna tito klienti chat vyhledávají?
7. V čem podle tebe spočívají *výhody* anonymní komunikace pro klienta?
8. V čem podle tebe spočívají *nevýhody* anonymní komunikace pro klienta?
9. Máš kolem anonymity klienta nějaké pochybnosti?
10. Přemýšlel(a) jsi někdy nad svou vlastní (konzultantskou) anonymitou v CHKI? Za jakých okolností to bylo?
11. V čem vnímáš výhody, že i pro tebe jako konzultanta funguje chat anonymně?
12. Když si představíš, že taková anonymita by pro tebe zajištěna nebyla - v čem by to pro tebe bylo jiné?
13. Jaké pro tebe je komunikovat s anonymními klienty?
14. Z hlediska anonymity – dokážeš pojmenovat nějaká specifika v komunikaci s klientem?
15. Jaké vnímáš ty z pozice konzultanta *výhody* při anonymní komunikaci s klientem u CHKI?
16. Jaké vnímáš ty z pozice konzultanta *omezení* při anonymní komunikaci s klientem u CHKI?
17. Stalo se ti někdy, že byla anonymita klienta na chatu prolomena? Jaký byl tento zážitek?
18. Napadá tě ještě něco ohledně anonymní komunikace s klientem v CHKI?

## Příloha č. 4 – Souhlas vedoucího LB s výzkumem

### Souhlas s výzkumem na Lince bezpečí

**Škola:** UK – Husitská teologická fakulta      **Obor:** Psychosociální studia

**Název diplomové práce:** Anonymita jako specifikum chatové krizové intervence se zaměřením na LB

**Vedoucí diplomové práce:** Mgr. Sylvie Stretti

Souhlasím s tím, že **Zuzana Šírová** osloví pracovníky Linky bezpečí, kteří budou vybráni podle předem stanovených kritérií, k účasti na kvalitativním výzkumu v rámci její diplomové práce. Tento výzkum bude probíhat formou rozhovoru. Účast bude ze strany pracovníků Linky bezpečí zcela dobrovolná a jejich anonymita a ochrana osobních údajů bude zaručena. S výzkumnými otázkami jsem byl seznámen před zahájením metodologické části diplomové práce dne 23.4.2013.

K uskutečnění rozhovorů je možné využít prostory na pracovišti Linky bezpečí po dohodě s vedoucím směry (tzv. intervizor) a účastníkem výzkumu. Rozhovory zde uskutečněné nebudou nijak narušovat běžný provoz.

Dále souhlasím s tím, že výše jmenovaná může zpracovat vybrané analýzy z chatů (schválené vedoucím Linky bezpečí) z domácnosti Linky bezpečí a zaručuje se, že studie v nich obsažených bude nakládat dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a dle vnitřních pravidel Linky bezpečí. V případě zveřejnění kauzistiky bude diplomová práce Zuzany Šírové doplněna o vysvětlující větu: „Příběhy označené v této diplomové práci jako kauzistiky nejsou reálnými přepisy ani výpisy z chatů vedených na Lince bezpečí. Tyto příběhy pouze odrážejí obecnou charakteristiku typických problémů klientů a klientek Linky bezpečí a zavedenou praxi při vedení chatů dle zásad krizové intervence v on-line prostředí chatu, ale s kontrolovanými příběhy nemají nic společného. Linka bezpečí zachovává naprostou anonymitu svých klientů.“ Zpracování analýz bude provádět pouze za účelem uvedené diplomové práce a přístup k nim bude umožněn jen na pracovišti Linky bezpečí.

V Praze, 23.4.2013

Peter Porubský, vedoucí Linky bezpečí

Zuzana Šírová, intervizorka Linky bezpečí

## Příloha č. 5 Tabulka životních událostí podle Holmesa a Rahea

<i><b>Pořadí</b></i>	<i><b>Událost</b></i>	<i><b>Body</b></i>
1.	Úmrtí partnera, partnerky	100
2.	Rozvod	73
3.	Rozvrat manželství	63
4.	Uvěznění	63
5.	Úmrtí blízkého člena rodiny	63
6.	Úraz nebo vážné onemocnění	53
7.	Sňatek	50
8.	Ztráta zaměstnání	47
9.	Usmíření a přebudování manželství	45
10.	Odchod do důchodu	45
11.	Změna zdravotního stavu člena rodiny	44
12.	Těhotenství	40
13.	Sexuální obtíže	39
14.	Přírůstek nového člena do rodiny	39
15.	Změna zaměstnání	39
16.	Změna finančního stavu	38
17.	Úmrtí blízkého přítele	37
18.	Přeřazení na jinou práci	36
19.	Závažné neshody s partnerem	35
20.	Půjčka vyšší než jeden průměrný roční plat	31
21.	Splatnost půjčky	30
22.	Změna odpovědnosti v zaměstnání	29
23.	Syn nebo dcera opouští domov	29
24.	Konflikty s tchánem nebo tchýní, zetěm, snachou	29
25.	Mimořádný osobní čin nebo výkon	28
26.	Manžel, manželka nastupuje či končí zaměstnání	26
27.	Vstup do školy nebo její ukončení	26
28.	Změna životních podmínek	25
29.	Změna životních zvyklostí	24
30.	Problémy a konflikty se šéfem	23



31.	Změna pracovní doby nebo pracovních podmínek	20
32.	Změna bydliště	20
33.	Změna školy	20
34.	Změna rekreačních aktivit	19
35.	Změna církve či politické strany	19
36.	Změna sociálních aktivit	18
37.	Půjčka menší než průměrný roční plat	17
38.	Změna spánkových zvyklostí a režimu	16
39.	Změny v širší rodině (úmrtí, sňatky)	15
40.	Změny stravovacích zvyklostí	15
41.	Vánoce	12
42.	Menší přestupek zákona (např. dopravní) a jeho projednání	11

*zdroj: Vodáčková, 2002, s. 33*

Součet bodů nás může informovat o míře zátěže, kterou jedinec podstupuje. Za hraniční hodnotu autoři označují součet 250 bodů za jeden rok.